



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2014

Millennium
bim

ÍNDICE

Mensagem do Presidente

Capítulo 1 - Caracterização do Millennium bim

- 1.1 – Quem somos
- 1.2 – Visão, Missão e Códigos de Conduta
- 1.3 - Estrutura Accionista
- 1.4 - Presença Geográfica

Capítulo 2- Indicadores de Negócio

- 2.1 - Indicadores do Banco
- 2.2 - Reconhecimento

Capítulo 3 - Integrar a Sustentabilidade – Principais indicadores

- 3.1 - Perfil de Actuação
 - 3.1.1 – Descentralização do Negócio
 - 3.1.2 – Segmentação de Negócio
- 3.2 – Compromisso com as partes interessadas
 - 3.2.1- Accionistas e Investidores
 - 3.2.2 - Fornecedores
 - 3.2.3- Clientes
 - 3.2.3.1- Gestão de Satisfação de Clientes
 - 3.2.3.2 – Comunicação com os Clientes
 - 3.2.3.3 – Produtos e Serviços
 - 3.2.4- Colaboradores
 - 3.2.4.1 – Valorização Profissional e Gestão de Carreiras
 - 3.2.4.2 – Benefícios para os Colaboradores
- 3.3 - Rigor e Transparência
 - 3.3.1 – Ética e Conduta Profissional
 - 3.3.2 – Qualidade no Serviço
 - 3.3.3 – Compliance Office
 - 3.3.4 – Gestão de Riscos
 - 3.3.5 - Auditoria

Capítulo 4 - Compromisso com a Sociedade

- 4.1- Millennium bim Socialmente Responsável
 - 4.1.1 – Programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique pra Mim
 - 4.1.2– Patrocínios
 - 4.1.3- Ambiente

Capítulo 5 – Perspectivas Futuras

Dê-nos a sua opinião



Mário Fernandes
da Graça Machungo
Presidente do Conselho
de Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Chegámos ao final de mais um ano de intensa actividade, onde o nosso compromisso para com o desenvolvimento económico e social de Moçambique orientou toda a nossa intervenção.

Para sermos um Banco sustentável, temos que actuar no presente, conscientes da importância que as nossas acções têm para assegurar o futuro. Assim, a intervenção do Banco junto dos seus Stakeholders, assenta na excelência da oferta de produtos e serviços, na primazia da competitividade, na eficiência e inovação, sempre com uma visão estratégica a longo prazo. É preciso assegurar as condições necessárias para a própria existência e continuidade dos negócios.

Durante o ano em reporte, fruto de uma gestão rigorosa com visão e profundo conhecimento do mercado, o Banco alcançou um reconhecimento meritório por parte dos seus Clientes, mas também um reconhecimento internacional pelo seu desempenho que teve para com o desenvolvimento e modernização do sector financeiro moçambicano. Salienta-se, entre os 13 prémios internacionais que recebeu, o prémio “Banco do Ano em Moçambique”, atribuído pelo 9.º ano pela publicação internacional The Banker, considerada como uma referência mundial no mercado financeiro, e ainda o facto de ser o único Banco moçambicano a figurar na lista dos 100 maiores Bancos de África, ocupando a 55.ª posição.

Apesar de terem sido muitas as conquistas, não posso deixar de fazer referência a uma que é particularmente especial, um marco importante na vida da nossa instituição: a inauguração da nova sede. Num edifício planeado, desenhado e construído para acolher um maior número de Colaboradores, a nova sede é um edifício do século XXI, com instalações adequadas e de qualidade superior, onde o espaço em *open-space*, permite uma maior proximidade e integração entre os Colaboradores e as diversas unidades do Banco.

Em nome de todos os Colaboradores, quero agradecer a demonstração de confiança dos Accionistas ao investirem num projecto desta envergadura. Este é o resultado da nossa capacidade de inovar, de olhar para o futuro e concretizar objectivos. É com esta atitude, que na nova sede vamos continuar a trabalhar para ir mais longe e estar sempre mais à frente.

Sempre com o objectivo de oferecermos um serviço de excelência aos nossos Clientes, e porque sabemos que a bancarização não se faz somente através da estrutura convencional de tijolo e cimento, a nossa aposta tem sido reforçada através de uma oferta integrada onde o serviço que prestamos é, cada vez mais, um ponto de diferenciação. Assim, a nossa intervenção está focalizada em dois aspectos: através da segmentação do mercado, onde com uma maior proximidade aos Clientes é possível conhecermos melhor o seu negócio e as suas necessidades e através do lançamento de produtos e serviços inovadores que respondam de uma forma mais célere e com maior qualidade às exigências do mercado.

Assim, em 2014, para além de darmos continuidade ao processo de expansão da rede de balcões *Mass Market* e *Prestige*, de termos ampliado a rede de *ATM's* e *POS*, incrementado a oferta de funcionalidades no serviço de *mobile banking*, Millennium IZI, também descentralizámos a nossa área comercial, criando 4 coordenações, permitindo, deste modo, uma maior proximidade e acompanhamento aos nossos Clientes.

A contribuição que cada um de nós pode dar para o desenvolvimento económico e social do país é fundamental para o desenvolvimento de projectos estruturantes. Foi por esta razão que criámos um programa próprio de responsabilidade social, o Mais Moçambique pra Mim, que no seu 9.º ano de existência continuou a desenvolver projectos que se destinam a promover o bem-estar social da comunidade, com especial incidência nas áreas da educação, desporto, cultura, saúde e desenvolvimento comunitário. Acreditamos que a criação de valor, não se destina somente aos Accionistas, mas também, e de uma forma sustentada à sociedade onde nos encontramos inseridos.

Hoje temos mais de um 1.300.000 Clientes, somos reconhecidos pelas empresas e pelas famílias como parceiros, desenvolvemos uma rede de balcões em regiões onde antes não havia serviços bancários, estamos em todas as províncias do País e em 55 distritos com 166 balcões. Nesta caminhada rumo à prosperidade e desenvolvimento, Moçambique conta com o Millennium bim, uma Instituição financeira sólida, séria, dinâmica e socialmente responsável, com uma gestão sustentada nas melhores práticas e cumpridora das regras estabelecidas pelos órgãos de supervisão.

O Millennium bim voltou a afirmar o seu compromisso com a implementação e disseminação dos princípios da iniciativa do Pacto Global, de que o presente relatório corresponde a uma comunicação em progresso.

Assim sendo, e com sentimento de missão cumprida no que concerne ao exercício findo, em meu nome pessoal e em nome do Conselho de Administração do Banco, agradeço a todos os nossos Clientes, Accionistas, Autoridades, Fornecedores e Colaboradores pela confiança depositada.

Com a realização deste documento, pretendemos dar a conhecer as práticas realizadas pelo Millennium bim em prol do desenvolvimento sustentável, onde através de uma informação objectiva e transparente, divulgamos os princípios, práticas e iniciativas desenvolvidas pelo Banco, ao nível económico, ambiental e social, no exercício da sua actividade. Este documento é o resultado de um trabalho desenvolvido por uma equipa focada e comprometida com a missão, visão e objectivos estratégicos desta grande Instituição que é o Millennium bim. São resultados de que todos nós nos devemos orgulhar pois, sem o trabalho, dedicação e determinação de cada um não teriam sido possíveis alcançar. Agradeço, por isso aos 2.367 Colaboradores que com o seu trabalho diário evidenciam a importância da nossa intervenção nos diferentes pilares da sustentabilidade.

CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2014



Capítulo 1 - CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM

1.1 – QUEM SOMOS

O Millennium bim é uma instituição financeira bancária, que nasce em 1995, resultado de uma parceria estratégica entre o Banco Comercial Português, actualmente Millennium bcp, e o Estado Moçambicano.

Na sequência das alterações que ocorreram em 2000 ao nível da estrutura Accionista do BCM - Banco Comercial de Moçambique, o BCP - Banco Comercial Português, principal Accionista do BIM - Banco Internacional de Moçambique, S.A., viria a tomar-se, o Accionista de referência do BCM.

Em 2001, o BCM - Banco Comercial de Moçambique, assumiu a designação do seu fusionado BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A., tomando-se o maior Banco a operar no mercado nacional. Mais tarde, em 2006, o BIM - Banco Internacional de Moçambique adoptava a designação de Millennium bim, em consequência do alinhamento da marca ao nível do Grupo BCP que passou a usar a designação Grupo Millennium.

Nos seus 19 anos de existência, o Millennium bim tem mostrado que a aposta que fez em ser um agente pró-activo no desenvolvimento da banca moçambicana, tem sido uma realidade. Ao longo dos anos, o Banco tem sido um elemento estruturante e decisivo na estabilidade, credibilidade e modernização do sistema bancário moçambicano.

O seu posicionamento, no desenvolvimento da banca moçambicana, é marcado pela aposta constante na inovação e no lançamento de produtos e serviços altamente valorizados pelo mercado. O seu factor de diferenciação sempre foi a inovação, razão pela qual é responsável por vários marcos na história da Banca em Moçambique:

- Primeiro Banco a funcionar em tempo real do Rovuma ao Maputo;
- Pioneiro na introdução das ATMs e POS;
- Pioneiro na introdução de Cartões de Débito e de Crédito;
- Primeiro Operador de banca telefónica a disponibilizar um sistema de Internet Banking.

Assumindo o seu posicionamento “Mais para Todos”, o Banco assume também a evidência da sua universalidade na sociedade, na economia e no sector financeiro em particular, desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento do País, das Pessoas e das Empresas, reforçando a sua posição de Banco Universal.

A bancarização tem sido desde sempre uma prioridade, um compromisso assumido para com o desenvolvimento económico. É por isso que o Millennium bim está em todo o país, muitas vezes em locais onde mais ninguém está.

Líder no mercado entre as instituições financeiras, o Millennium bim define a sua estratégia de intervenção em sintonia com as necessidades dos seus Clientes, e com as necessidades da economia moçambicana, utilizando a sua capacidade visionária e de uma gestão prudente e rigorosa, mantendo a solidez do Banco.

I.2 - VISÃO, MISSÃO E CÓDIGO DE CONDUTA

VISÃO

A visão do Millennium bim está centrada no princípio da equidade social. Para o Banco, desenvolvimento sustentável significa compatibilidade com o crescimento económico, com o desenvolvimento humano e com a qualidade ambiental. Deste modo, o desenvolvimento sustentável preconiza que as sociedades atendam às necessidades humanas, pois só é possível falar de sustentabilidade quando o capital humano é valorizado.

O Millennium bim é um Banco verdadeiramente universal decidido a criar valor a todos os segmentos de mercado, procurando marcar a sua presença pela excelência, qualidade e inovação na distribuição de produtos e serviços financeiros com sustentabilidade.

MISSÃO

Criar valor para os Clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior, observando rigorosos padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentibilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos Accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e o valor da Marca, bem como contribuir para a modernização e desenvolvimento do sistema financeiro e da economia moçambicana, mediante a comercialização de produtos e serviços financeiros inovadores e personalizados, concebidos para satisfazer a globalidade das necessidades e expectativas financeiras de diferentes segmentos de mercado, com padrões de qualidade e de especialização superiores.

CÓDIGOS DE CONDUTA

O Código Deontológico é o documento regulador da ética e conduta dos Colaboradores do Banco e Seguradora, instituindo os princípios e as regras a observar nas práticas da actividade bancária, financeira e seguradora. Na sua actividade diária, o Banco e a Seguradora primam, também, por seguir

todo um conjunto de procedimentos que visam prevenir o risco de perdas financeiras ou de imagem e reputação. Tais procedimentos encontram-se descritos no Manual de *Compliance*, sob gestão do *Compliance Office*, órgão que zela pelo cumprimento de todas as leis e normas, para além de regulamentos internos e externos.

Estes dois documentos que se complementam, nomeadamente o Código Deontológico (a nível interno) e o Manual de Compliance (a nível externo) constituem uma ferramenta para os Colaboradores no que se refere à ética profissional dos mesmos.

Adicionalmente aos códigos de conduta interna, o Banco subscrive, desde de 2003, os Princípios do Pacto Global da Nações Unidas e do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

O Pacto Global procura contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável através da partilha de valores que permitam o acesso a oportunidades pelas populações mais pobres e vulneráveis, solicitando às empresas aderentes que adoptem, apoiem e promovam na sua esfera de influência um conjunto de valores-chave nas áreas dos Direitos Humanos, Normas Laborais, Ambiente e Combate à Corrupção.

Assim com a adesão, em 2003, aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, o Millennium bim tem desenvolvido e divulgado os princípios orientadores para a defesa dos direitos humanos, do trabalho, do meio ambiente e do combate à corrupção.



Direitos Humanos

Princípio 1 – As empresas devem apoiar e respeitar a protecção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente;

Princípio 2 – Certificar-se de que não são cúmplices em abusos dos direitos humanos.

Direitos de Trabalho

Princípio 3 – As empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efectivo do direito à negociação colectiva;

Princípio 4 – A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;

Princípio 5 – A erradicação efectiva do trabalho infantil;

Princípio 6 – A eliminação da discriminação no emprego e ocupação;

Meio Ambiente

Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8: Desenvolver iniciativas a fim de promover maior responsabilidade ambiental;

Princípio 9: Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis

Combate à Corrupção

Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

O FEMA tem como principais objectivos consciencializar a comunidade empresarial para o contínuo melhoramento da qualidade do meio ambiente; servir de interlocutor do Governo em representação do sector empresarial para assuntos de política ambiental; promover o interesse pela protecção do meio ambiente e pela saúde pública; apoiar os sectores da agricultura, indústria, comércio, serviços e suas associações na resolução dos problemas ambientais.



I.3 – ESTRUTURA ACCIONISTA

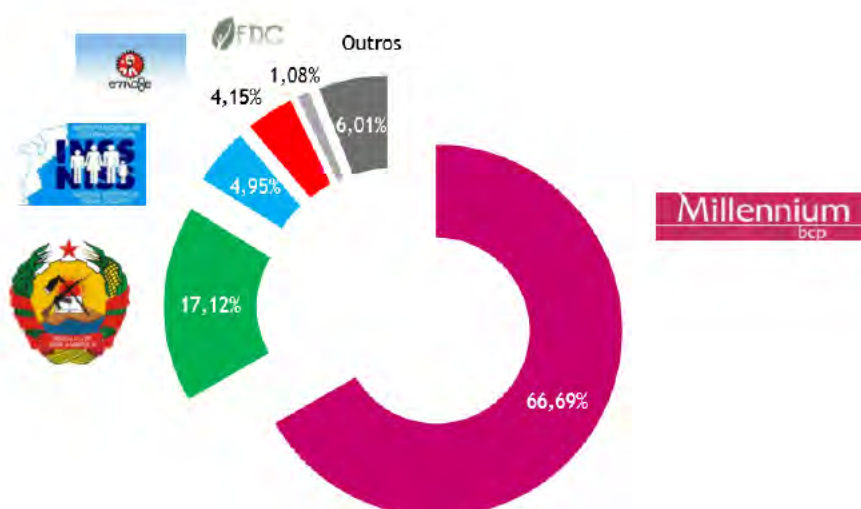
MILLENNIUM BIM

O Millennium bim é um Banco Moçambicano, que conta com o Estado Moçambicano como Accionista e que tem a particularidade de ter também como accionistas os seus Colaboradores, que são parte integrante na tomada de decisões.

Desde a sua fundação que o Banco entende ser essencial a partilha das suas responsabilidades com os gestores, técnicos e trabalhadores da Instituição. Esta opção vai ao encontro do princípio de respeito pelos direitos humanos, componente fundamental na valorização dos seus Colaboradores.

Estrutura Accionista e Órgãos Sociais

Estrutura Accionista e Órgãos Sociais		
Millennium bim		
Accionista	N.º acções	% do capital social
Millennium BCP Participações, SGPS, Lda	30.008.460	66,69%
Estado de Moçambique	7.704.747	17,12%
INSS - Instituto Nacional de Segurança Social	2.227.809	4,95%
EMOSE - Empresa Moçambicana de Seguros, SARL	1.866.309	4,15%
FDC - Fundação para Desenvolvimento da Comunidade	487.860	1,08%
Outros*	2.704.815	6,01%
Total	45.000.000	100,00%
*Outros - 1.700 investidores, com participação individual inferior a 1% adquirida no âmbito do processo de venda de acções do Estado aos Trabalhadores		



1.4 - PRESENÇA GEOGRÁFICA

Reconhecido como uma referência a nível nacional e internacional, o Millennium bim é em Moçambique, a instituição financeira com maior número de Clientes, tendo terminado 2014 com mais de 1,3 milhões de pessoas que consideram esta instituição bancária, o seu Banco.

Na sua rota de expansão, e com o objectivo de oferecer os seus serviços ao maior número de pessoas, o Banco continuou com a sua estratégia de expansão de abertura de novos balcões. Assim, no final 2014, está presente em todas as províncias, alcançando o número de 166 balcões, distribuídos por 55 distritos, dos quais 141 são do segmento da Banca de Retalho.

Para além de continuar a apostar num atendimento mais abrangente e atento às necessidades dos Clientes, o Banco continua a fazer um esforço de investimento no sentido de aumentar a inclusão financeira das populações rurais. Neste sentido, procedeu à expansão do parque de ATM (440) e POS (6.009), representando um crescimento de 6% e 20%, em relação ao ano anterior.

Crescimento de Balcões por zona

	2014	2013	2012	Var.% 14/12
Zona Norte	33	29	26	13,8%
Zona Centro	42	41	40	2,4%
Zona Sul	91	87	85	4,6%
	166	157	151	5,7%

Millennium bim	
Clientes:	1.305.619
Balcões:	166
ATM:	440
POS:	6009



Maputo	Gaza	Inhambane	Sofala	Manica
Clientes: 586.882	Clientes: 87.210	Clientes: 94.034	Clientes: 121.183	Clientes: 64.447
Balcões: 68	Balcões: 11	Balcões: 12	Balcões: 16	Balcões: 8
ATM: 181	ATM: 26	ATM: 27	ATM: 41	ATM: 20
POS: 4.048	POS: 341	POS: 196	POS: 490	POS: 82

Tete	Zambézia	Nampula	Niassa	Cabo Delgado
Clientes: 69.433	Clientes: 70.821	Clientes: 114.755	Clientes: 45.754	Clientes: 51.100
Balcões: 10	Balcões: 8	Balcões: 16	Balcões: 7	Balcões: 10
ATM: 30	ATM: 26	ATM: 49	ATM: 19	ATM: 21
POS: 211	POS: 124	POS: 331	POS: 69	POS: 117

INDICADORES DE MERCADO

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2014



Capítulo 2 – INDICADORES DE NEGÓCIO

2.1. – INDICADORES DO BANCO

Durante o ano em reporte, muitas foram as conquistas alcançadas pelo Banco: aumentou o número de balcões a operarem no país, aumentou o seu parque de canais alternativos, conquistou novos Clientes, foi galardoado internacionalmente, subiu a sua posição no ranking dos melhores bancos de África e obteve resultados financeiros marcantes. Os indicadores financeiros reportados no Relatório e Contas publicado anualmente demonstram o desempenho do Banco para o desenvolvimento social e económico de Moçambique, assim como do sistema financeiro nacional.

• MAIOR GRUPO FINANCEIRO MOÇAMBICANO

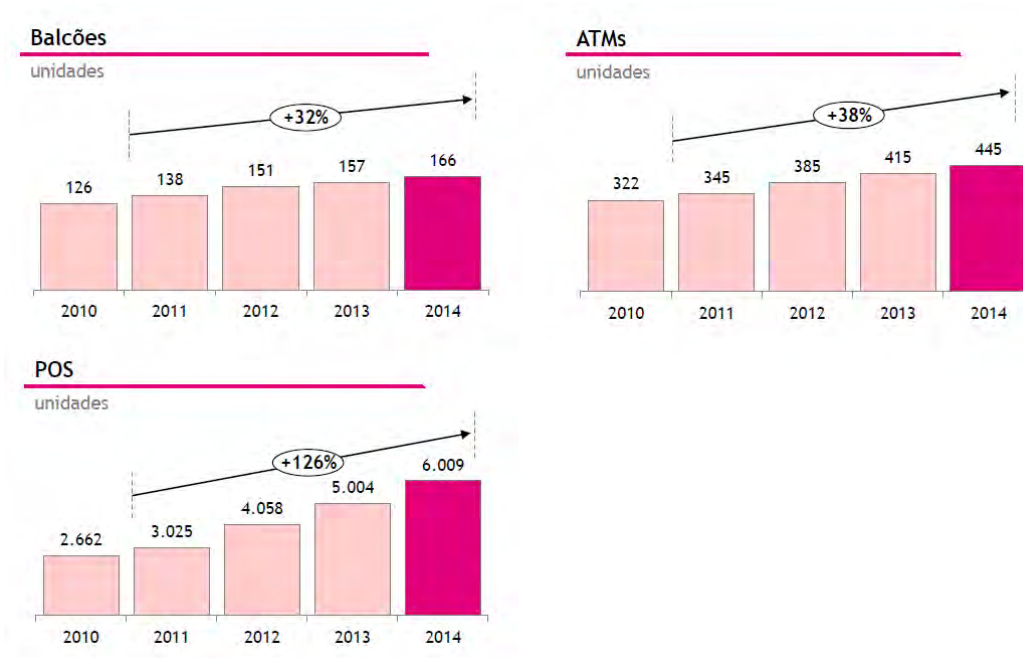
Com uma carteira superior a 1 milhão e 300 mil Clientes, representando cerca de 1/3 do mercado total de Clientes bancarizados, o Millennium bim assume há vários anos a liderança do sector bancário em Moçambique. São números que revelam a confiança dos Clientes no Millennium bim e o reconhecimento do seu trabalho em prol do desenvolvimento do sector bancário e do país, enquanto agente económico activo.

O Banco aposta no desenvolvimento de soluções tecnologicamente evoluídas, na oferta de um integrado e vasto leque de produtos e serviços financeiros, na expansão de balcões Mass Market, Prestige e Corporate, sempre com o objectivo de oferecer aos seus Clientes múltiplas alternativas para gerirem as suas necessidades financeiras com a maior conveniência.

Relativamente às instituições bancárias africanas de maior relevo, continuou a registar uma subida no ranking da revista African Business da IC Publication, passando da 62.^a posição em 2013 para a 55.^a posição em 2014, mantendo-se como o único Banco Moçambicano presente no Top 100 de África.

Ao nível da disponibilização de serviços através de canais alternativos, o Banco continuou a crescer, tendo chegado ao final de 2014 com 440 ATM e 6.009 POS. Também o formato de banca convencional alargou a sua abrangência, chegando ao final de 2014, com 166 Balcões abertos em todas as províncias do país.

Número de Balcões, ATMs e POS



A liderança do Millennium bim como banco Universal deve-se à aposta que tem sido feita na inovação, na qualidade do serviço e na expansão da sua rede.

De acordo com a sua estratégia de segmentação, tem procurado estar cada vez mais próximo dos seus Clientes, com uma oferta de serviços personalizados e adequados ao seu perfil, através da abertura de novos balcões direccionados para os diferentes segmentos: *Mass Market*, *Prestige e Corporate*.

2.2. – RECONHECIMENTO




Em 2014, o Millennium bim, continuou a ver o resultado do seu trabalho reconhecido nacional e internacionalmente. Prova disso, foram os 13 prémios que lhe foram atribuídos, como consequência dos resultados financeiros alcançados, do modelo de gestão praticado, da inovação da oferta de produtos e serviços e do esforço empreendido para continuar a ser a instituição financeira com maior solidez e dimensão no mercado moçambicano.

Dos prémios, distinções e nomeações atribuídas, destaca-se pelo 9.º ano, o Prémio “Banco do Ano” da prestigiada revista The Banker do Financial Times, o de “Melhor Banco em Moçambique” pela EmeaFinance, o de “Melhor Grupo Bancário em Moçambique” pela World Finance, o de “Melhor

Banco em Moçambique" pela Euromoney, o "Melhor Banco em Moçambique" e "Melhor Site de Internet" pela Global Finance, e marca de excelência "Superbrand" pela Superbrands Moçambique.

É igualmente importante destacar a subida no Ranking da revista African Business, passando a ocupar a 55.^a posição e mantendo-se como o único Banco Moçambicano presente no Top 100 de África.

Prémios Millennium bim

-  *Banco mais premiado de Moçambique*
-  *13 prémios durante o ano de 2014*
-  *Único Banco de Moçambique no top 100 de África*

Os 13 prémios atribuídos em 2014 foram:

1. Banco do Ano em Moçambique atribuído pela revista The Banker da Financial Times;
2. Melhor Banco em Moçambique, distinguido pela EmeaFinance;
3. Melhor Banco em Moçambique, pela revista financeira Global Finance;
4. Melhor Banco em Moçambique, pela *Euromoney*;
5. Melhor Grupo Bancário em Moçambique pela revista financeira *World Finance*;
6. Banco do Ano em 2013 pela revista *InterContinental Finance*;
7. Marca de excelência "Superbrand", pela Superbrands Moçambique e obteve o troféu internacional;
8. *Gold Arrow* na Categoria de Serviços de Investimento, pela PMR África;
9. *Bronze Arrow* na Categoria de Banca de Negócios, pela PMR África;
10. *Silver Arrow* na Categoria de Banca de Retalho, pela PMR África;
11. *Silver Arrow* na Categoria de Responsabilidade Social, pela PMR África;
12. Melhor banco Local em Trade finance (Best Local Trade Finance Bank)- GTR - EXPORTA GROUP;
13. Melhor Site de Internet para Particulares em Moçambique (Best Internet Banking in Mozambique), pela Global Finance;

Prémios 2014



INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE PRINCIPAIS INDICADORES

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2014



Capítulo 3 – INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE – PRINCIPAIS INDICADORES

A sustentabilidade é encarada pelo Millennium bim como uma componente estratégica para o seu crescimento, sendo uma prática constante da sua actividade diária, não se resumindo a projectos isolados e independentes.

Assumir comportamentos sustentáveis, implica por parte do Banco, inserir estruturalmente medidas que acompanham transversalmente a sua gestão diária. O relacionamento com os Clientes e a constante preocupação em o servir cada vez melhor; a introdução no mercado de produtos inovadores, o relacionamento com as comunidades, o cumprimento das acções que se definiu como necessárias para o desenvolvimento social, as preocupações com as condições de trabalho e bem-estar dos Colaboradores e o envolvimento no melhoramento da política ambiental, são objectivos que são trabalhados em conjugação com os valores da ética e dos princípios da transparência.

3.1 – PERFIL DE ACTUAÇÃO

O Millennium bim é em Moçambique, o maior empregador do sector financeiro, atingindo em 2014, mais de 1.300.000 Clientes, com 166 balções distribuídos por todas as províncias, onde 2.367 Colaboradores asseguram um serviço diferenciado, de acordo com a situação económica de cada Cliente.

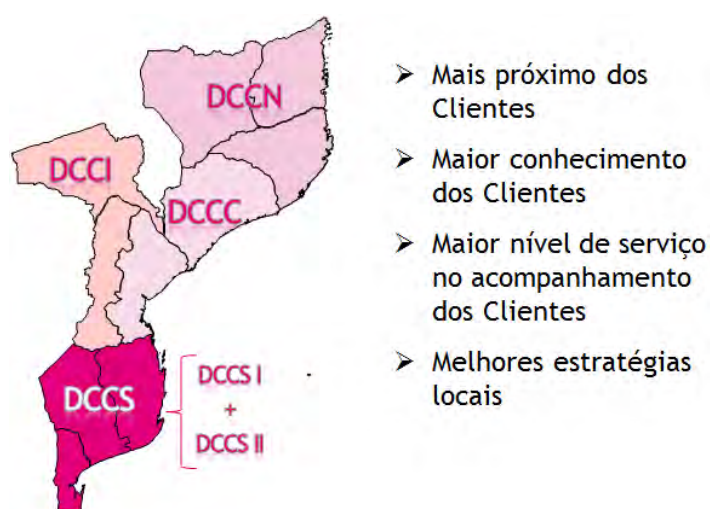
Na oferta de produtos e serviços que coloca à disposição dos seus Clientes, assume-se como um agente económico activo no desenvolvimento do sistema financeiro, contribuindo para o crescimento económico e social do país. O rigor na criação de produtos que respondam às necessidades sentidas pelos seus Clientes e uma oferta integrada onde o serviço que presta é, cada vez mais, um ponto de diferenciação, é o exemplo criterioso de como o Banco pretende ter uma estratégia sustentada no conhecimento do mercado e numa gestão visionária.

Anualmente, com a expansão da sua rede de balções, POS e ATM, e com a preocupação constante em melhorar a oferta do serviço de *internet banking*, *mobile banking* e linha de apoio ao Cliente, o Banco assegura, um serviço de proximidade mas também de conveniência e disponibilidade através da oferta de serviços disponíveis que eliminam barreiras físicas e horárias. Os Clientes têm, assim, à sua disposição um maior número de alternativas que respondem adequadamente às suas necessidades pessoais e às do seu negócio.

3.1.1 – DESCENTRALIZAÇÃO DO NEGÓCIO

De modo a responder às exigências dos Clientes que procuram no seu Banco, um parceiro que por um lado lhes ofereça soluções flexíveis e adaptáveis às suas necessidades, e por outro se encontre fisicamente disponível e próximo de si, o Banco, descentralizou a sua área comercial, criando 4 coordenações comerciais: Norte, Centro, Centro – Interior e Sul.

Esta forma de estar no mercado promove a proximidade e o acompanhamento dos Clientes particulares e empresas, permitindo ao Banco ter um maior nível de serviço de acordo com as características de cada situação e ainda a possibilidade de desenvolver melhores estratégias locais.



3.1.2 – SEGMENTAÇÃO DO NEGÓCIO

O Millennium bim continuou a sua actividade comercial seguindo o modelo de segmentação do negócio entre Clientes *Mass-Market*, Clientes *Affluent* e Clientes *Corporate*, verificando-se em 2014, a abertura de novos balcões *Mass Market* e *Prestige*, tendo como linha de orientação o desafio lançado pelas Autoridades de Supervisão em aumentar os níveis de bancarização da população.

Sendo o Banco com o maior número de Clientes do sistema financeiro moçambicano, a abordagem segmentada dos mesmos implicou a reestruturação e redimensionamento da área comercial por forma a melhorar os níveis de serviço e tratar de forma diferente clientes com necessidades diferentes.

- **Segmento Retalho**

Em 2014 o Banco continuou a estratégia de expansão da sua rede comercial com a abertura de novos balcões, atingindo 166 no final do ano. A banca de retalho representa uma forte componente do negócio do Millennium bim pelo que a estratégia de abertura de novos balcões em todo o país é um importante factor de aproximação do Banco às populações não bancarizadas, de reforço da proximidade e de descongestionamento dos balcões já existentes.

A contínua aposta nas melhorias de eficiência e qualidade de atendimento aos Clientes levaram o Banco a prosseguir com a estratégia de descentralização das Direcções de Coordenação Comerciais. Deste modo, foi criada a Direcção de Coordenação do Centro Interior, permitindo assegurar a presença permanente nas províncias de Manica e Tete de quadros directivos do Banco com funções de coordenação dos balcões e de dinamização comercial, contribuindo para uma maior proximidade aos clientes e uma maior operacionalidade no tratamento das operações.

- **Segmento Prestige**

Com a abertura de dois novos balcões, na província de Niassa, o segmento *Prestige* (Particulares *Affluent* e Empresas), eleva para 23, o total de espaços de atendimento personalizado que distingue o segmento, com um design e estética distintivos, para o conforto e conveniência do Cliente *Prestige*.

Na rede *Prestige* é privilegiado não só o serviço personalizado com a existência de Gestores de Clientes dedicados, mas também um conjunto de vantagens que incluem cartões de débito e de crédito, oferta de seguros, acesso à plataforma de *internet banking*, solução de *mobile banking*, entre outros. Destaca-se, em 2014, o lançamento da “Solução Total PME”, uma oferta pensada à medida das necessidades das pequenas e médias empresas, onde se incluiu produtos inovadores como *Confirming*, *Net Shop* e *Cash Directo*.

Lançado em 2012, os espaços têm vindo a crescer, disponibilizando a um maior número de Clientes um atendimento personalizado e um serviço de excelência. Em 2014, com um elevado número de novos Clientes bem como o crescimento do volume de negócios registado, confirmam-se a adequação da estratégia implementada.

- **Corporate ou Banca de Investimento**

A área do *Corporate* ou Banca de Investimento assenta na base de uma relação comercial com empresas, disponibilizando-lhes uma oferta global de produtos e serviços, assim como o acompanhamento dos seus negócios por equipas especializadas no sector. Ainda dirigido aos Clientes

Corporate, o Banco também presta assessoria e serviços de Banca de Investimento, tanto no âmbito de processos de desenvolvimento estratégico e de análise de risco, como no apoio especializado a promotores de projectos de investimentos, operações de *Project-Finance* e no mercado primário de capitais.

Durante o ano de 2014, o Banco procedeu à reorganização da rede *Corporate*, passando a estar presente nas cidades de Maputo, Beira, Nampula e Nacala. Esta reorganização permitiu garantir uma distribuição mais adequada das carteiras dos Clientes pelos gestores, de modo a assegurar a sua especialização por sectores de actividade, e promover um maior número de visitas aos Clientes.

Em 2014, houve uma forte aposta na realização de acções de formação técnica e comportamental junto dos Colaboradores do Banco, com vista à melhoria do seu desempenho e do serviço prestado aos Clientes.

Ao nível da oferta, o Banco reforçou as estruturas dedicadas ao *Trade Finance*, criando uma equipa especialmente dedicada ao apoio e dinamização desta importante área de negócio, acompanhando Clientes na realização das operações relacionadas com o comércio internacional, onde o Banco é referência no sector.

O desempenho das equipas comerciais do *Corporate* foi fundamental para a detecção e angariação de operações relacionadas com alguns dos projectos mais relevantes no país, o que permitiu confirmar o Banco como um parceiro financeiro incontornável no contexto das grandes empresas em Moçambique.

3.2 – COMPROMISSO COM AS PARTES INTERESSADAS

A relação de confiança estabelecida com todos os *stakeholders* é um facto determinante para a fortificação de relações que se pretendem sustentáveis e duradouras. É por isso que o Millennium bim mantém uma observação atenta e um diálogo aberto com Colaboradores, Accionistas, Clientes, Fomecedores e Sociedade Civil, através de variados e adequados canais de comunicação, com o propósito de compreender e integrar as suas expectativas.

3.2.1 – ACCIONISTAS E INVESTIDORES

A criação de valor a longo-prazo e a máxima transparência em todas as fases do negócio, são pilares fundamentais na relação com os Accionistas. O Banco assegura um diálogo constante e a prestação de

informação que inclui a divulgação dos resultados do Banco, a preparação e divulgação de informação relativa a acontecimentos diversos, como sejam alienações, aquisições, planos de investimento, alterações patrimoniais ou de participações.

3.2.2 – FORNECEDORES

O Millennium bim continuou a investir no relacionamento com os Fornecedores, de forma transparente e a garantir a aplicabilidade dos princípios de sustentabilidade ao longo da cadeia de valor, certificando-se que todos eles são cumpridores das normas impostas pelo Governo Moçambicano interna e externamente e dos vários compromissos sociais ao nível fiscal e da segurança social.

No fornecimento dos bens e serviços de que necessita para o desenvolvimento da sua actividade, o Banco prioriza as empresas de direito moçambicano, recorrendo somente a fornecedores de direito estrangeiro quando as soluções internas não existem.

3.2.3 - CLIENTES

Uma relação bem sucedida com os Clientes é condição essencial para assegurar a sustentabilidade bem como a própria existência da instituição. As suas aspirações, necessidades e desejos é o conhecimento necessário para a criação de novos produtos e serviços, capazes de produzir crescentes níveis de satisfação e de apoiar a realização de projectos e ambições individuais e colectivas.

A estratégia comercial que está na base da criação de uma relação de confiança passa pela capacidade de conhecer e acompanhar a evolução da percepção dos Clientes de modo a antecipar as suas necessidades, superando em tempo real as suas expectativas, oferecendo-lhes um atendimento personalizado, assente nos princípios da flexibilidade, profissionalismo e nas oportunidades de negócio adequadas ao seu perfil.

3.2.3.1 - GESTÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A constante procura em desenvolver modelos de actuação que permitam uma maior proximidade aos Clientes, é acompanhada pela aposta na qualidade de serviço que lhes é prestado.

Deste modo, são criados mecanismos de controlo que estudam e avaliam com rigor a eficiência e o grau de resposta dos vários serviços oferecidos pelo Banco. Entre as práticas utilizadas para a avaliação

e monitorização da satisfação dos Clientes, o Millennium bim, através da sua Direcção de Qualidade, realiza estudos de mercado aos diferentes segmentos, bem como inquéritos específicos, designadamente, através de entrevistas presenciais ou telefónicas. São ainda, realizadas visitas mistério aos balcões, as quais permitem conhecer e avaliar a qualidade da resposta que é dada ao Clientes.

Em 2014, realizaram-se diversos estudos de mercado, entre os quais se destacam:

- Serviços Direcctionados a Clientes *Prestige* – Utilizando a figura do Cliente Mistério, realizaram-se várias visitas aos balcões da rede *Prestige*, com o objectivo avaliar a qualidade de atendimento, o desempenho dos Colaboradores e identificar aspectos críticos e oportunidades de melhoria.
- Estudo à satisfação com o serviço disponibilizado através dos Canais Remotos
Satisfação com a *Internet Banking* - Durante os meses de Julho e Agosto realizou-se o 1.º estudo à Satisfação com a *Internet Banking* com o objectivo de aferir o nível de satisfação dos Clientes com este canal. Com base num inquérito realizado a 314 Clientes, procurou-se igualmente conhecer as necessidades e problemas sentidos pelos mesmos, assim como identificar os factores que contribuem para a adesão e utilização deste canal. Os resultados mostraram que os Clientes estão satisfeitos com o serviço oferecido.
- Satisfação com os POS - Com o objectivo de contribuir para uma maior taxa de utilização e adesão ao serviço de POS e aumentar o volume de negócio, realizou-se o 2.º Inquérito à Satisfação dos Clientes com este serviço. O inquérito abrangeu 103 Clientes e os resultados mostram uma subida dos índices de satisfação.

Após a realização dos estudos de mercado, entrevistas e visitas mistério, os resultados são partilhados e objecto de análise com a Área Comercial, através de reuniões periódicas com os Responsáveis de Balcão e em sessões de formação com as próprias equipas dos balcões.

3.2.3.2 – COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES

O Millennium bim comunica a sua oferta de produtos e serviços, através de vários canais de informação que coloca à disposição dos seus Clientes, onde através de uma comunicação transparente e adequada a cada um dos públicos a que se dirige, permite uma tomada de decisão esclarecida e responsável por parte daqueles que usam os seus serviços.

Toda a comunicação é feita de modo a que o Cliente sinta que o seu banco respeita a relação de compromisso estabelecida entre as duas partes. Por isso, em toda a comunicação feita sobre a

orientação do negócio ou as vantagens que o Banco oferece na subscrição de um determinado produto ou serviço, é utilizada uma abordagem assertiva e contínua, utilizando mensagens claras, objectivas e precisas.

Toda a comunicação feita através de meios audiovisuais, digital e escrito sobre produtos e serviços financeiros, obedece a rigorosos critérios, pelo que no Millennium bim a sua validação é feita pela área do Compliance, assegurando deste modo, que o Cliente está perante uma informação que lhe permite uma tomada de decisão esclarecida.

RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Com vista à melhoria da satisfação dos Clientes com o processo de resolução das reclamações, procedeu-se à monitorização trimestral do tempo de resolução por parte de todas as áreas intervenientes, tendo sido, também realizadas algumas melhorias no processo. As reclamações diminuíram 4,9%, com os cartões e as contas à ordem foram os temas mais referidos. O prazo médio de resolução das reclamações é de 7 dias.

3.2.3.2 – PRODUTOS E SERVIÇOS

São vários os produtos e serviços financeiramente sustentáveis que o Banco disponibiliza, que reflectem a sua preocupação em criar várias opções que vão de encontro às necessidades dos Clientes, através de um tratamento diferenciado de acordo com a capacidade financeira dos mesmos, promovendo a sua integração social e uma maior acessibilidade ao Banco.

A preocupação em estar com o Cliente nas mais variadas vertentes que compõem o seu bem-estar social, é outra das preocupações do Banco, razão pela qual a existência de vários produtos que contemplam benefícios sociais, seguros de saúde, entre outros, é cada vez maior.

Sendo o Millennium bim, o maior Banco Comercial por quota de mercado, assim como de dispersão geográfica da sua rede de retalho, encontra-se bem posicionado para apoiar o desenvolvimento de PME – Pequenas e Médias Empresas e de pequenos investidores e empresários. Deste modo, a aproximação que o Banco tem ao negócio e aos Clientes, permitiu-lhe desenhar produtos e serviços adequados e específicos para este mercado, desde apoio ao investimento, a produtos de suporte à tesouraria, destacando a sua reconhecida experiência no *Trade Finance*.

O modelo de segmentação do negócio entre Clientes *Mass-Market*, Clientes *Affluent* e Clientes *Corporate*, permitiu uma maior proximidade do Banco junto dos seus Clientes, assim como um conhecimento mais detalhado sobre as necessidades e o negócio de cada um. Em simultâneo, continuou a ser uma constante preocupação a aposta na inovação e na excelência de um atendimento que responda mais célere e com maior qualidade às exigências do mercado.

O Millennium bim tem privilegiado a inovação e variedade de canais alternativos, introduzindo melhorias nas funcionalidades e na oferta de produtos e serviços de banca electrónica, através de novos modelos bem como através de desenvolvimentos informáticos, optimizando os processos de gestão e eficiência dos meios de pagamento postos à disponibilidade dos Clientes. A banca electrónica garante chegar mais rápido das populações e dos Clientes, através da oferta de um serviço com maior conveniência e facilidade no acesso ao Banco, atingindo uma abrangência nacional.

A ACESSIBILIDADE AO BANCO

Apesar da grande aposta que tem sido feita a nível do desenvolvimento e fortalecimento de canais alternativos, para que o Cliente encontre nestes, uma opção de um serviço rápido e confortável, continua a ser o Balcão, o principal canal e aquele que a maior parte dos Clientes privilegia.

CENTROS DE CONTACTO

O Millennium bim tem ao dispor dos seus Clientes, um centro tecnologicamente equipado, onde um grupo de Colaboradores altamente qualificados servem como intermediários para levar os pedidos dos Clientes para dentro do Banco, os quais são de imediato resolvidos ou caso se justifique o problema é devidamente encaminhado.

Centro de Apoio ao Cliente – CAC - O Centro de apoio ao Cliente, foi criado com o objectivo de fazer passar para o interior da instituição as questões colocadas pelo Cliente quer seja com um propósito operacional ou de reclamação. Este é um serviço que trabalha directamente para a resolução em tempo útil de todas as solicitações, preocupações e sugestões que o Cliente faz chegar ao Banco.

O estudo das questões levadas ao CAC funciona como um guião para um processo de melhoria e aperfeiçoamento contínuos no Banco. É feita uma análise dos temas tratados, a reincidência dos mesmos e a metodologia adoptada para a sua solução, sendo que com este controlo de qualidade se pretende reforçar a excelência no atendimento, com a eficiência e profissionalismo, que os Clientes esperam do Banco.

Linha Millennium bim - O Millennium tem ao dispor dos seus Clientes um serviço que lhes permite solucionar os seus assuntos bancários, através de um simples telefonema.

A linha Millennium bim é um balcão específico, vocacionado à prestação de serviços aos Clientes particulares e empresas pela via telefónica e que tem como função oferecer um serviço financeiro que consiste na cedência de informações e na realização de diversas operações aos particulares e assistência técnica aos comerciantes. Este serviço funciona também como elo de ligação entre os Clientes e as diversas unidades orgânicas do Banco, contribuindo assim para o alcance, em tempo útil, das pretensões dos intervenientes, em horário laboral alargado e diferenciado.

A Linha Millennium bim constitui, deste modo, uma oferta de acesso complementar e alternativo aos balcões, permitindo que os Clientes contactem o Banco a qualquer hora e em qualquer lugar no sentido de obter informações, realizar transacções ou comunicar qualquer questão relacionada com as suas contas.

CANAIS ALTERNATIVOS

O Millennium bim tem um vasto leque de canais alternativos e que constituem uma oferta complementar aos balcões, onde os seus Clientes a qualquer hora e em qualquer lugar têm acesso ao seu banco 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

Internet Banking (Millenet) – O Millennium bim dispõem de uma plataforma de Internet Banking fácil de usar, acessível, segura, e com toda a informação necessária quer para Clientes particulares ou Clientes empresa. Desenvolvida em articulação com o Millennium bcp, esta solução, já se encontra totalmente implementada e em 2014 foram introduzidas melhorias significativas, como a compra de Credelec; Através do acesso www.millenniumbim.co.mz, o Cliente pode realizar uma variedade de operações financeiras a qualquer hora e em qualquer geografia.

Millennium IZI - Constitui mais uma plataforma do serviço Mobile Banking. É uma solução interactiva, fácil e acessível aos Clientes, que permite efectuar todas as operações de uma ATM à excepção de levantamentos em numerário. Baseado em menus de simples utilização e que não exige instalação de aplicativos no telemóvel nem de acesso à Internet. Este serviço surge como forma de massificar a utilização do canal Mobile por parte da generalidade da população, compatível com todos os tipos de telemóveis, sem acesso à Internet e sem necessidade de memorização dos textos no uso do SMS puro. O Millennium IZI, fornecido através da plataforma USSD das operadoras móveis de Moçambique, pode ser utilizado após o registo do

número no Banco, digitando *181# e introduzindo um PIN secreto. O melhoramento e a crescente oferta de serviços da plataforma de mobile banking Millennium IZI, permitiu ao Banco continuar a massificar o acesso dos Clientes a este canal mobile, registando-se um crescimento de 60% das transacções em relação a 2013.

ATM – O Millennium bim dispõe de um moderno parque de ATM que com um equipamento com as mais recentes tecnologias em termos de segurança, oferece um serviço com padrões de qualidade e em ambientes seguros. Com a instalação em 6 ATM do Millennium bim, deu-se início ao processo de integração na rede SIMO. Em 2014, o Banco deu continuidade à expansão do parque de ATM tendo introduzido 24 novas máquinas o que representa um crescimento de 6% em relação a 2013.

POS – Com o seu parque de POS, o Millennium bim dá um contributo fundamental, para modernização e segurança dos meios de pagamento no país. Em 2014 foram introduzidos 1005 novos POS, o que representa um crescimento de 20% em relação ao ano transacto. Com vista a assegurar a modernização e melhoramento deste canal bancário, foi lançado o POS de cor magenta e reforçado o acompanhamento comercial de comerciantes com POS e respectiva assistência técnica, complementando-o com melhorias significativas no software das máquinas. Realizaram-se duas grandes campanhas na época festiva de final de ano, em duas grandes superfícies comerciais da cidade de Maputo, com o objectivo de incentivar os Clientes a usarem os POS Millennium bim nas suas compras.

Canais Remotos e Self – Banking

	Internet Banking	16.003
	Call Centre Linha bim	112.412
	Mobile Banking	265.308
	POS	6.009
	ATM	440

OUTRAS ACESSIBILIDADES

No âmbito do seu compromisso social, o Millennium bim procura melhorar as condições físicas dos seus balcões, com o intuito de oferecer melhores condições a todos os seus Clientes, nomeadamente aqueles que precisam de uma atenção especial.

Assim, tem sido implementadas algumas medidas, entre as quais se destacam:

- Crescimento da construção do número de rampas nos balcões de modo a solucionar o problema dos Clientes com mobilidade reduzida, actualmente 43,2% dos balcões tem rampas de acesso.



- Implementação da política de Atendimento Prioritário em toda a rede de balcões, onde é privilegiada a condição do indivíduo em detrimento da ordem de chegada.

- Os Balcões têm vindo a diversificar o seu horário de atendimento, tentando assegurar as necessidades e responder aos requisitos de acessibilidade dos Clientes. Actualmente 49 balcões abrem ao sábado e 11 tem um horário diferenciado.

PRODUTOS INOVADORES

EM 2014, de modo a responder às necessidades existentes no mercado, foram muitos os produtos e serviços lançados ou melhorados, destacando-se os seguintes:

Solução Mulher – Conjunto de produtos e serviços financeiros direccionados a um segmento emergente no mercado moçambicano. É a solução mais completa no mercado, criada especialmente para a Mulher, com objectivo de satisfazer as necessidades específicas do segmento feminino. Oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros da mama e do colo do útero e assistência no parto.

Solução Total PME – Criada para responder às necessidades crescentes das Pequenas e Médias Empresas (PME), como reconhecimento do papel crucial que estas desempenham para o desenvolvimento económico e empresarial do país. Composta por um vasto conjunto de produtos e serviços financeiros que cobrem a gestão corrente da empresa, designadamente o apoio ao Investimento, emissão de Garantias Bancárias, Financiamento de Curto Prazo, apoio ao Comércio

Internacional, assim como Soluções de Pagamentos e Cobranças. Com esta solução, reforçou-se o envolvimento com a base actual de Clientes Empresas e potenciou-se a captação de novas PME.

Millennium IZI - Serviço de banca móvel que passou a integrar novas funcionalidades, intensificando a utilização do canal mobile por parte dos Clientes, e facilitando o acesso aos serviços e produtos do Banco pondo a tónica na conveniência e universalidade do serviço. Para além da disponibilização do Millennium IZI em todas as operadoras móveis do país, foram disponibilizadas as funcionalidades de criação de "favoritos", alteração do idioma dos menus e liquidação antecipada do saldo do cartão de crédito;

Poupança IZI - É um produto novo de depósito a prazo em moeda nacional, específico para o canal Mobile e criado com intuito de facilitar a criação de micro-poupanças. Caracteriza-se por ser flexível, uma vez permite a constituição, reforço e liquidação neste canal e acessível pois o montante mínimo de abertura é de 1,00 MZN;

Tá a Somar - No âmbito da poupança, foi lançado o depósito "Tá Somar", um depósito a prazo em moeda nacional, com juros trimestrais crescentes, disponível para Clientes particulares;

Mais soluções para a compra de energia Pré-Paga – Depois da disponibilização da compra de Credelec, no ano transacto, no Millennium IZI e na ATM, os Clientes do Millennium bim passaram a poder adquirir energia eléctrica pré-paga no Internet banking, reforçando a proximidade e conveniência do serviço.

Lançamento de Cartões de Crédito com Chip - O Millennium bim voltou a inovar ao trazer a novidade para o mercado com o lançamento dos cartões de Débito e Crédito com Chip, processo enquadrado na necessidade de reforçar a segurança na utilização dos cartões, aumentando a protecção das transacções realizadas pelos Clientes;

Crédito Universitário - Crédito Pessoal a médio/longo prazo através do qual o Banco disponibiliza, na conta da faculdade que tiver um protocolo com o Millennium bim, o montante do financiamento solicitado pelo Cliente. A taxa aplicada tem uma bonificação de 1% para o estudante que alcançar no mínimo uma média igual ou superior a 15 valores no final do curso. O melhor estudante de cada universidade e mutuário do Crédito Universitário terá direito a um estágio remunerado, com a duração de 6 meses e com vantagens de poder integrar os quadros de pessoal do Banco.

Crédito Nova Vida Funcionário Público - Operação de crédito a curto prazo, através da qual o Banco disponibiliza um determinado montante, para satisfazer as necessidades dos Funcionários Públicos.

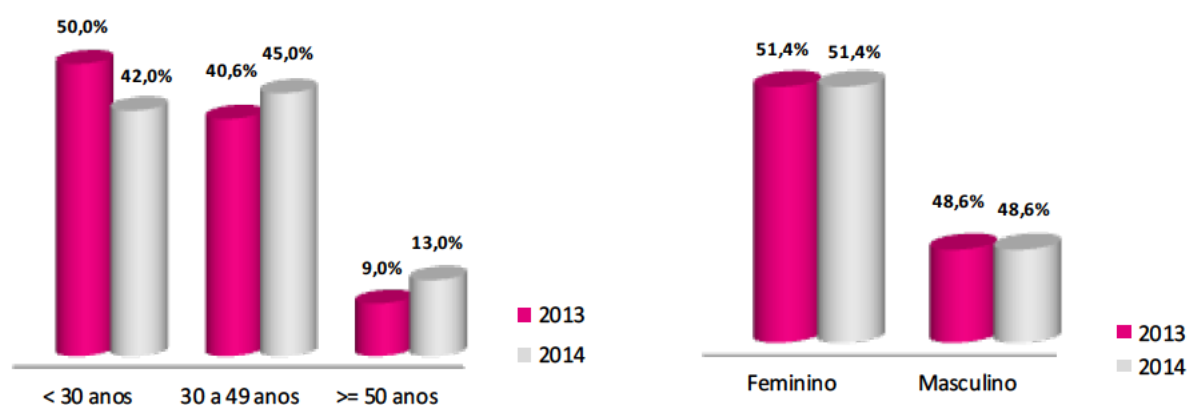
Plano Poupança Emigrante – Dirigido a Clientes Particulares Emigrantes, é um produto com total flexibilidade, que permite efectuar uma poupança programada através de reforços mensais e/ou pontuais, pelo prazo de 365 dias. Este produto inclui, entre outros, a oferta de um seguro de acidentes pessoais e um plano de protecção a familiares do trabalhador enquanto presta serviço no estrangeiro.

3.2.4- COLABORADORES

O Millennium bim considera a satisfação e a motivação dos seus Colaboradores um dos vectores fundamentais da sua política de qualidade, eles são uma das grandes apostas estratégicas do Banco. Reconhecidos pela Instituição como sendo os verdadeiros embaixadores da marca, e sendo a eles que se deve os índices de qualidade do serviço prestado ao Cliente, o Banco prosseguiu o investimento no seu bem-estar, formação e desenvolvimento de carreira, procurando otimizar o desenvolvimento e a valorização pessoal e profissional de cada um.

Numa perspectiva de permanente acompanhamento e tendo presente a crescente exigência do mercado financeiro, a aposta na competitividade, inovação e dinamismo dos seus Colaboradores, e a reconhecida necessidade de existência de quadros qualificados e com perfis adequados às funções, foi dado particular destaque ao processo de recrutamento e selecção, com métodos e práticas de selecção diferenciadas e diversificadas as quais permitiram obter um maior rigor e eficácia nos resultados. Foram, em simultâneo, criados programas de estágios e de bolsas de estudo, alargando assim o leque de selecção dos Jovens com potencial para integrarem e acrescentarem valor ao Banco.

Número de Colaboradores Distribuição etária e por género



NOVA SEDE

Em 2014, o Millennium bim inaugurou a sua nova sede, uma importante mudança que reflecte a aposta do Banco na constante melhoria da qualidade das infra-estruturas utilizadas pelos Colaboradores e Clientes.

O processo de mudança e transferência dos serviços realizou-se de forma faseada, dada a necessidade de garantir a operacionalidade de todos os processos para continuar a prestar o melhor serviço aos Clientes.

A sede do Millennium bim, contando com instalações modernas e apetrechada dos melhores equipamentos, foi idealizada tendo em consideração os padrões mais elevados da Banca internacional, com o objectivo de oferecer a Clientes e Colaboradores uma estrutura moderna e eficiente assegurando, assim, as melhores condições para o desempenho dos diferentes serviços.

Nas zonas nobres do edifício deu-se destaque a temas icónicos da cultura moçambicana: i) a pintura, com 2 painéis no átrio de entrada do pintor Noel Langa e um painel de 15 metros do pintor Gemusse, dois dos artistas mais consagrados de Moçambique e ainda ii) a capulana, que está presente nos painéis que se encontram na maioria das salas do edifício.

A inauguração da Nova Sede assinala uma nova etapa na vida do Millennium bim.



950
COLABORADORES
NA NOVA SEDE

- **Novas infraestruturas com o mesmo padrão de qualidade existente nas principais capitais do mundo.**
- **Open-Space :** Um conceito de espaço de trabalho, desenvolvido a pensar na proximidade e integração entre os Colaboradores e as diversas unidades.

3.2.4.1 – VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL E GESTÃO DE CARREIRAS

COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna do Millennium bim procura informar, atrair, e envolver todos os Colaboradores, criando condições para que a partilha se traduza em decisões que adicionem valor, criando uma verdadeira cultura de empresa e de grupo.

O Colaborador tem ao seu dispor diversos canais com características e periodicidades distintas, onde a partilha de conhecimento de assuntos quer do Banco, quer do Grupo, permite o comprometimento de todos no alcance dos objectivos estabelecidos. Destacam-se os seguintes canais de comunicação:

Portal Interno – Acessível a todos os Colaboradores do Banco, o portal interno é actualizado diariamente e funciona como o principal meio de comunicação transversal a todas as áreas. Na consulta ao portal, os seus utilizadores são informados sobre os aspectos mais relevantes da Instituição, onde são abordados temas de natureza institucional, destacando-se a forte componente de partilha de conhecimento, divulgação e disponibilização de dados e instrumentos de apoio dirigidos à actividade comercial (produtos, objectivos de negócio, simuladores, Clientes, biblioteca, aplicações de *front-office* e *back-office*, etc).

É também neste portal que se pode consultar, as normas e procedimentos que regem o funcionamento do Banco, a informação necessária sobre os direitos e deveres dos Colaboradores, as oportunidades de formação e progressão na carreira, a tabela salarial, entre outros documentos, que permitem que todos tenham o mesmo acesso à informação.

About Us - newsletter electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os Colaboradores das operações do Grupo Millennium que sintetiza os principais acontecimentos que se realizam nos diversos países.

Reunião de Objectivos - O Millennium bim realiza anualmente a reunião de objectivos, com a participação de quadros directivos e cargos de chefia, onde é feita uma avaliação dos resultados obtidos no ano transacto e onde se planifica, e se definem os objectivos a alcançar no ano que está a iniciar. Em 2014, sob o tema "Sempre Mais à Frente", a reunião contou com a presença de 350 Colaboradores, vindos de todas as províncias, e onde foram definidos os objectivos estratégicos a implementar por cada um deles nas suas áreas de trabalho.

DIÁLOGO SOCIAL

O Banco privilegia o diálogo e a concertação laboral como formas de proceder à regulação das condições de trabalho, à composição dos interesses dos Colaboradores com os interesses da Instituição e à definição e divulgação interna de parâmetros adequados e equitativos de gestão de pessoas. Para além do próprio Banco, foram protagonistas do diálogo e da concertação social, os Sindicatos que representando os trabalhadores bancários, são parte outorgante do acordo colectivo de trabalho em vigor.

O diálogo com o Sindicato dos Trabalhadores foi mantido de forma regular, onde foram debatidos temas ligados à gestão, obrigação e direitos, assim como expectativas e condições de trabalho dos Colaboradores do Banco.

INOVAÇÃO - PROGRAMA INTERNO DE GERAÇÃO DE IDEIAS



Com o intuito de estimular a inclusão dos Colaboradores na gestão da empresa através de ideias inovadoras, o “Ideias que Contam” representa uma oportunidade dos Colaboradores apresentarem e verem reconhecidas as suas Ideias na contínua melhoria dos processos e serviços do Millennium bim e Millennium Seguros.

Durante o segundo ano de existência deste programa, foi possível estimular a geração de mais ideias por parte dos Colaboradores, permitindo assim um maior envolvimento destes no processo contínuo de melhoria da organização. Foram lançados ao longo do ano novos desafios que tinham em vista orientar a geração de Ideias que respondam aos actuais desafios da organização.

Tendo registado uma elevada participação, o “Ideias que Contam”, em 2014, contou com a participação de 272 Colaboradores que apresentaram um total de 433 novas ideias, das quais 7 já foram implementadas e 2 estão em processo de implementação.

Na sequência da selecção das melhores Ideias, foi feita pela primeira vez a premiação dos seus autores, através de um *workshop* sobre Inovação. A caminho do final do ano, foi lançado em fase piloto o Fórum-Ideias que Contam, um espaço virtual de partilha e discussão de Ideias.

Este programa tem mostrado que os Colaboradores têm um saber aprofundado sobre a funcionalidade dos serviços existentes no Banco, ao apresentar ideias de valor que tem contribuído para o melhoramento da organização dos processos internos, aumentando consequentemente o valor da oferta de produtos e serviços a Clientes.

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

Em 2014, realizou-se uma vez mais o “*Estudo à Satisfação e Motivação dos Colaboradores*” com o objectivo de identificar os principais desafios que se colocam à organização em relação à gestão de pessoas. Trata-se de um instrumento essencial de gestão que permite ter uma maior visão sobre a situação actual e, sobretudo, actuar sobre as prioridades das diferentes áreas.

Conhecendo as expectativas, aspirações, desgostos e sugestões é possível definir estratégias que contribuam para o crescimento sustentado da Organização.

Os inquéritos realizados internamente funcionam como um instrumento de comunicação fundamental para aferir níveis de satisfação global, relacionamento com a hierarquia, níveis de motivação e de conhecer opiniões concretas sobre medidas a desenvolver pela Instituição. Com base nos resultados destes inquéritos foi possível identificar aspectos de melhoria na qualidade dos serviços prestados aos Clientes Internos e Externos, bem como definir acções para a satisfação e motivação dos Colaboradores.

Realizado a todos os Colaboradores do Millennium bim, com uma taxa de participação de 99,5%, o Inquérito anual à Satisfação e Motivação dos Colaboradores, permite conhecer os níveis de satisfação e motivação de cada um, assim como identificar os principais desafios na Gestão das Pessoas. Foram avaliados 2.309 de um universo de 2.320 Colaboradores.

São ainda realizados outros estudos com o objectivo de melhorar os serviços prestados internamente pelas diferentes áreas do Banco, como é o caso do Inquérito à Satisfação dos Clientes Internos e o Inquérito à Informática e Tecnologia (IT). Os resultados obtidos permitem, no âmbito de uma política de melhoria contínua, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e optimização dos processos, operativos e procedimentos em vigor.

Dando particular relevo e importância ao factor da motivação e bem-estar dos seus Colaboradores, e com base nos resultados obtidos no inquérito de Satisfação e Motivação, foi desenvolvido e aprovado um plano de Acção de Melhorias a implementar em 2015, que visa por um lado aumentar o grau de

Satisfação e Motivação, e por outro promover e desenvolver o acompanhamento eficaz e adequado dos Colaboradores dentro da organização.

POLÍTICA SALARIAL

O Millennium bim garante a igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objectivos estabelecidos.

- **Retribuição fixa**

A política retributiva do Banco respeita as regras legais estabelecidas e tem vindo a procurar maior justiça e equidade interna e externa, mantendo-se atenta às remunerações praticadas pelo mercado. As tabelas salariais podem ser consultadas na intranet e têm como base o Acordo Colectivo de Trabalho. O salário pago pelo Millennium bim é largamente superior ao mínimo estabelecido pela lei moçambicana, tendo, também em consideração a equidade do género, fundamentada na igualdade de oportunidades.

- **Retribuição variável**

Com o objectivo de premiar o desempenho e contributo individual de cada Colaborador para os resultados anuais do Banco, o Millennium bim continuou com a sua política de atribuição de remuneração variável. Assim, face aos resultados obtidos no exercício de 2013 e tendo por base as notas de avaliação referentes ao mesmo ano, realizou-se uma vez mais o processo de Distribuição de Resultados.

RECRUTAMENTO

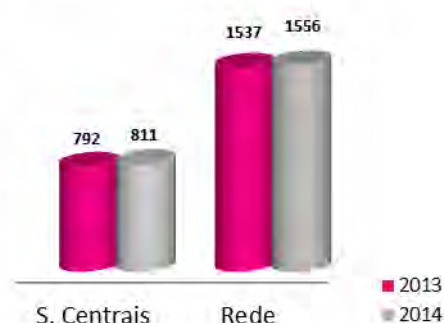
Uma política de recrutamento equilibrada e atenta, que procure satisfazer a necessidade de reforço e renovação, é uma prioridade para o Millennium bim, na qual é privilegiada a perspectiva de longo prazo da organização.

Em 2014 foi dada continuidade aos projectos e programas criados a pensar no aumento dos conhecimentos e competências dos Colaboradores, onde conceitos como flexibilidade, inovação, conhecimento e excelência foram trabalhados de modo a gerar novos desafios na atracção e acompanhamento dos Colaboradores. A evolução do quadro de recursos humanos e respectivos indicadores de recrutamento é baseada na convicção de que o sucesso profissional depende principalmente de uma boa adequação entre o potencial de cada indivíduo e os requisitos específicos da posição que ocupa.

O Millennium bim continuou a reforçar o seu quadro de Colaboradores, procurando, deste modo, responder ao contínuo crescimento do Banco, bem como colmatar as saídas de Colaboradores pelos mais diversos motivos. Concretizaram-se 171 novas admissões, sendo o número de Colaboradores no final do ano de 2.367.

A 31 de Dezembro de 2014, a distribuição dos Colaboradores entre Redes e Serviços Centrais era de 1.556 (66%) e 811 (34%) respectivamente, mantendo a distribuição em linha com o ano anterior.

Número de Colaboradores por área de actividade



GESTÃO DE TALENTOS

O Millennium bim tem um programa de desenvolvimento de carreiras, que aposta por um lado, em atrair e reter jovens recém-licenciados ou recentemente integrados nos quadros da empresa, investindo na sua formação e integração nas diversas áreas ajudando a construir uma carreira atractiva e promissora e, por outro lado, dotar o Banco de uma equipa altamente motivada e empreendedora, que contribua para a alavancagem do potencial da instituição.

O projecto MilleTalento, contou, em 2014, com mais actividades, nomeadamente a implementação do programa Academia IT que foi desenhado no ano anterior; novas edições dos programas GrowingPeople e PeopleGrow, criação de Bolsas de Estudo, Bolsas de Estagiários, acções de dinamização e *team building*. As actividades levadas a cabo no âmbito destes programas revelaram que esta prática motiva e fomenta o espírito corporativo entre os seus Colaboradores.

- **Academia IT**

Formação qualificada na vertente de sistemas de informação, que contou com a colaboração de uma entidade externa, a qual, em conjunto com os quadros do Millennium bim da área de IT, formaram durante 6 meses, 6 jovens, dos quais, 5 terminaram com sucesso a sua formação e actualmente integram os quadros do Banco desempenhando as suas funções de forma eficaz e com valor para a organização.

- **Bolsas de Estudo - parceria com a Fundação Millennium bcp**

Através de um acordo de cooperação entre o Millennium bim e a Fundação Millennium bcp, foi criado um programa de Bolsas de Estudo para Jovens Moçambicanos, com elevado potencial académico e com comprovadas carências económicas. Este programa visou apoiar e acompanhar estes Jovens na vertente académica e profissional. O Millennium bim e as Universidades Moçambicanas tiveram um papel preponderante na identificação e selecção destes jovens, e no acompanhamento sistemático do seu desempenho escolar. Os que obtiverem o melhor desempenho, serão contemplados com a possibilidade de efectuarem estágios académicos e profissionalizantes, criando assim melhores condições para posterior integração no mercado de trabalho.

- **PeopleGrow**

Programa de desenvolvimento para jovens recém-licenciados e com elevado potencial, que queiram abraçar novos desafios, integrando uma equipa jovem, dinâmica e motivada, capaz de responder às necessidades e exigências do banco. O programa tem a duração de 24 meses e ao longo do tempo vão sendo desenvolvidas competências específicas, relacionadas com formação académica de cada um, e de acordo com os valores e cultura da própria organização. Actualmente o programa conta com 12 participantes, 6 dos quais já se encontram no segundo ano de programa. Além das várias formações que compõem o programa, o mesmo contempla ainda formação *on the job* em varias áreas estratégicas de negócio, bem como rotação internacional em uma das operações no exterior, com particular destaque para a operação em Portugal.

- **GrowingPeople**

Visa ajudar Colaboradores, recentemente contratados e com elevado potencial e mérito reconhecido pelas suas hierarquias, a abraçar novos desafios e a crescer de forma sustentada dentro do Banco, ajudando assim a manter uma equipa capaz de responder às necessidades e exigências do mercado. O programa tem a duração de 24 meses e ao longo do tempo vão sendo desenvolvidas competências específicas, relacionadas com as suas actividades profissionais de acordo com os objectivos estratégicos

do Banco. Actualmente o programa conta com 11 Colaboradores, 5 dos quais no segundo ano de participação. Estes Colaboradores têm ainda a hipótese de conhecer e trabalhar em outras operações do Grupo.

Os contactos estabelecidos com Universidades e Institutos Superiores têm sido uma peça chave no sucesso destas acções. A partilha de informação e de conhecimento, bem como a identificação de jovens recém-licenciados, com potencial de crescimento e desenvolvimento, tem dado ao Millennium bim a oportunidade de aumentar os seus quadros com jovens empenhados e motivados.

MOBILIDADE INTERNA

A mobilidade é encarada como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, é uma possibilidade de conhecer e contactar com diferentes realidades do Banco. A mobilidade interna, é também utilizada dentro de uma mesma direcção, permitindo assim uma aprendizagem alargada e uma rotação pelos diversos serviços e processos geridos, garantindo um conhecimento e uma visão mais abrangente.

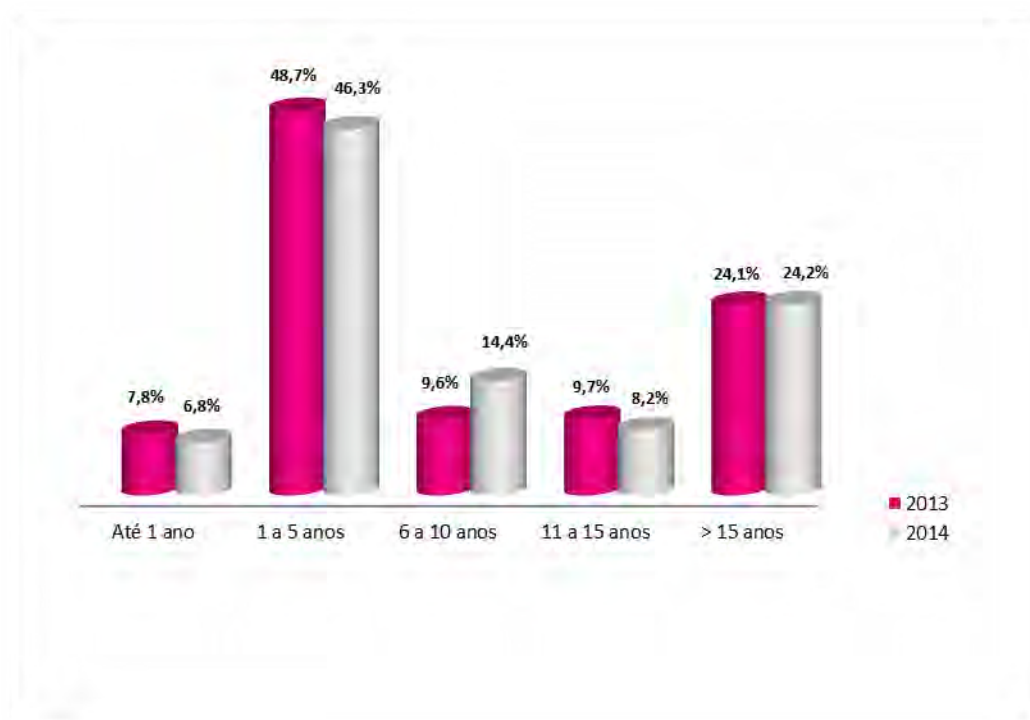
O processo de mobilidade interna decorre preferencialmente via Bolsa de Oportunidades, onde se procura compatibilizar as necessidades de recrutamento das áreas, com as competências, área de formação e apetências dos Colaboradores.

A publicação de vagas para a Bolsa de Oportunidades é disponibilizada no portal interno e acessível a todos os Colaboradores. Em 2014, das 26 vagas colocadas na Bolsa de Oportunidades, 18 foram concretizadas.

Ainda no processo global de mobilidade foram registadas 809 rotações, das quais, 68% responderam a necessidades da área comercial.

Ao promover uma cultura de aprendizagem e mobilidade, o Millennium bim favorece o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus Colaboradores, ao mesmo tempo que garante a existência de quadros preparados para o desempenho das funções.

Distribuição por antiguidade



IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

O Millennium bim procura assegurar que todos os Colaboradores sejam tratados de forma digna, justa e com igualdade de oportunidades, reprovando qualquer tipo de prática discriminatória.

Para assegurar estas directrizes, o Banco dispõe de normas e procedimentos e disponibiliza aos Colaboradores informação completa no portal da Intranet, sobre os seus direitos e deveres, oportunidades de formação e progressão na carreira.

DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

O Millennium bim dispõe de um regulamento de carreiras profissionais e critérios de progressão que define o sistema de promoção, o qual tem por base o mérito do Colaborador. O reconhecimento, a formação e a motivação, são alguns dos factores chave de sucesso, pelo que o Millennium Bim manteve alinhada com os anos anteriores a política de gestão e acompanhamento dos seus quadros.

O desenvolvimento profissional é um processo cooperativo entre cada Colaborador da equipa, os seus responsáveis e a organização como um todo. Neste sentido o Millennium bim promove o desenvolvimento dos seus quadros, quer através de programas de dinamização que visam fundamentalmente a troca de experiências e boas práticas, quer através de formação especializada, aumentando os conhecimentos e desenvolvendo competências dos mesmos.

Assim em 2014, além dos programas de desenvolvimento internos e locais, foram também criadas oportunidades de aprendizagem de novos métodos e processos no exterior, com particular incidência para formações no Millennium bcp, onde os Colaboradores tiveram oportunidade de adquirir novos conhecimentos aumentando assim o seu potencial e incrementando o desenvolvimento profissional.

A formação e a consequente especialização é um dos pontos-chave na política de desenvolvimento de carreiras, uma vez que permite o crescimento e desenvolvimento do Colaborador e, em simultâneo, o aumento da qualificação dos quadros do Banco.

Tendo como base os resultados realizados aquando da avaliação anual feita a todos os Colaboradores, ocorreram 887 promoções, sendo que 829 por mérito, consequência dos bons resultados obtidos com o notável desempenho das suas funções.

AValiação DE DESEMPENHO

O modelo de avaliação individual de desempenho, é um instrumento de total importância no modelo integrado de gestão dos recursos humanos, uma vez que assente num processo de aconselhamento e orientação para o desenvolvimento das competências, cria oportunidades de diálogo entre as hierarquias e os seus Colaboradores, permitindo aprofundar uma cultura de responsabilização pessoal pelo desenvolvimento das respectivas carreiras. A avaliação de desempenho no Millennium bim tem por objectivo analisar as melhores práticas dos Colaboradores, e identificar novos talentos por meio da análise do comportamento, das qualidades e das competências. Permite ainda identificar e consequentemente premiar aqueles que mais se destacarem na avaliação.

Este modelo de avaliação permite, ainda assinalar eventuais áreas críticas que afectam o grau de satisfação dos Colaboradores, e identificar a implementação de acções que visem a sua correcção e o consequente aumento dos índices de motivação.

RECONHECIMENTO DA EXCELÊNCIA

A par de uma constante atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adopção de práticas de excelência, em 2014 foram atribuídos 7 Prémios de Excelência a Colaboradores, sendo 6 com o Prémio de Excelência e 1 como Melhor Formador do Ano. Estas distinções são atribuídas, na Reunião de Objectivo que anualmente se realiza, a Colaboradores que pelo seu excepcional desempenho profissional e capacidade de trabalho, atingiram um nível de verdadeira excelência.

FORMAÇÃO

A Formação é condição essencial para o papel que o Banco pretende ter no desenvolvimento da sociedade moçambicana, onde o conhecimento dos seus Colaboradores deve ser utilizado em prol do desenvolvimento do tecido empresarial, contribuindo para a bancarização do país. Deste modo, a formação é encarada como uma prioridade, onde ao longo de todo o trajecto profissional, os Colaboradores usufruem de um programa de formação contínua e adequada ao eficaz desempenho das suas funções.

O Banco oferece um programa de formação que pretende enquadrar os Colaboradores nas suas áreas de desempenho, de modo a facilitar o desenvolvimento das actividades diárias gerando, uma maior motivação por parte de todos os envolvidos para enfrentar os desafios com que são confrontados diariamente. A aquisição de novas competências e o enriquecimento profissional dos Colaboradores reflecte o empenho do Banco na valorização dos seus Quadros.

Prosseguiu em 2014 a aposta na contínua capacitação dos Colaboradores, onde foram ministradas 51.732 horas de formação a 1.932 quadros do Banco, abrangendo assim 82% do universo dos Colaboradores do Millennium bim.

Formação Inicial – Foram abrangidos 49 Colaboradores, num total de 3.113 horas. Esta formação procura dar o devido enquadramento das principais actividades do Banco e da Seguradora aos novos Colaboradores recém-admitidos. É o momento privilegiado para se apresentar a cultura organizacional, assim como as principais áreas do Banco e actividades por elas desenvolvidas, sendo dado particular enfoque à deontologia bancária. Os módulos de formação são ministrados por Colaboradores mais experientes, os quais servem de exemplo quanto à importância da postura profissional no local de trabalho. A avaliação realizada pelos formandos foi de 93% de satisfação relativamente aos conteúdos aprendidos.

- **Formação Técnica, Comercial e Comportamental** - Foram abrangidos 1.399 Colaboradores, que tiveram a oportunidade de desenvolver competências individuais e colectivas, tendo como objectivo adquirir conhecimentos genéricos mas também melhorar os seus conhecimentos técnicos, os quais facilitam o desempenho da sua actividade diária.
- **Formação Especializada** – Pela sua especificidade e especialidade serve para dotar os Colaboradores com as competências adequadas às áreas onde desenvolvem a sua actividade, através do aprofundamento de conhecimentos específicos em áreas técnicas e comerciais. Esta formação envolveu 594 Colaboradores.

Os Colaboradores, na sua formação têm disponíveis quatro plataformas: presencial, à distância, e-*Learning* e outdoor, sendo que a formação presencial com um total de 27.512 horas, foi a plataforma com maior impacto.

- **Formações e-Learning** - 521 Colaboradores concluíram com sucesso cursos de e-*Learning*. Ao longo do ano foram disponibilizados 11 cursos nesta plataforma, com particular destaque para o de Outlook e os 4 sobre sistema de avaliação individual de desempenho.
- **Formação no Exterior** - Não existindo oferta interna para as necessidades de formação identificadas, recorre-se a empresas externas que asseguram a execução dessas acções de formação. Nesta vertente, realizaram-se várias acções ministradas dentro e fora do país, envolvendo 429 Colaboradores, abrangendo temas como: informática, finanças, contabilidade, fiscalidade, qualidade, comunicação, inglês, liderança e trabalho em equipa.



3.2.4.2 – BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES

BENEFÍCIOS SOCIAIS

Para o Millennium bim a defesa do princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar dos Colaboradores, é um valor determinante na sua cultura organizacional. Deste modo, o Banco dispõe de um conjunto de regalias sociais que permitem ao Colaborador sentir-se integrado e reconhecido dentro da instituição, contribuindo, deste modo, para a existência de uma equipa sólida.

Assim, deu-se continuidade ao enriquecimento e alargamento das medidas e processos que permitam dar resposta às necessidades diárias do Colaborador e sua família.

No âmbito da Saúde, foram efectuados novos acordos com prestadores de serviço de saúde, alargando assim a oferta dos serviços médicos e sociais aos Colaboradores e seus familiares,

salvaguardando e garantindo a qualidade requerida e dando cobertura às necessidades de cada região do País.

No âmbito da segurança no trabalho, foram iniciados contactos com prestadores de serviço a fim de tentar estabelecer acordos que permitam ao Millennium bim e seus Colaboradores não só garantir o disposto na lei, como ajudar e contribuir para um melhoramento contínuo dessas condições.

Entre os benefícios e outros atractivos disponibilizados para benefício do Colaborador, destacam-se os seguintes:

SAÚDE

Os Colaboradores do Millennium bim e seu agregado familiar, beneficiam de um seguro de saúde, através do qual, são reembolsados das despesas médicas e medicamentosas a que tenham incorrido dentro dos valores estabelecidos no regulamento existente para o efeito. Em situações de maior complexidade, os Colaboradores e seu agregado, por recomendação médica, poderão ainda ter acesso a cuidados de saúde fora do país. É de salientar que estas regalias se mantêm com a passagem do Colaborador à situação de reforma.

- **Planos de Saúde** – Com vista ao alargamento dos serviços e aumento da quantidade e qualidade de serviço prestado no âmbito da saúde, foram efectuados mais acordos entre o Millennium bim, a Seguradora Internacional de Moçambique e Clínicas e/ou prestadores de serviço, assim como com unidades hospitalares do Serviço Nacional de Saúde.
- **Gabinete médico** – localizado na Sede, em Maputo, garante o exercício de consultas de medicina geral e algumas especialidades. Assegura igualmente, cuidados básicos de saúde, entre os quais se destacam: curativos, aplicação de injeções, avaliação de tensão arterial, recolha de produtos para análises, visita aos Colaboradores hospitalizados e em convalescença. A prestação destes cuidados de saúde são gratuitos para os Colaboradores e respectivas famílias. Ainda com o objectivo de alertar para a prevenção de várias patologias, o Gabinete Médico tem realizado palestras educativas a Colaboradores do Banco e extensivas a familiares, quando estas estão enquadradas nas feiras de saúde.
- **Medicina do trabalho** – Foram efectuados os primeiros contactos com alguns prestadores, no sentido de implementar um processo de avaliação e acompanhamento sistemático da saúde dos Colaboradores, quer com a elaboração de exames clínicos para processos de admissão, quer para a realização de check-up médico anual para os restantes Colaboradores.

- **Gabinete de HIV** - espaço dedicado à prevenção e ao acompanhamento da patologia. O enfoque é essencialmente a formação, prevenção e disseminação/divulgação de informação sobre a pandemia da doença e de outras doenças de transmissão sexual (DTS).

O Banco suporta em 100% as despesas com anti-retrovirais, exames de CD4 e carga viral aos Colaboradores que estejam infectados por essa doença e comparticipa em 75% em todos os medicamentos e suplementos alimentares.

Os Colaboradores infectados têm os mesmos direitos, benefícios e oportunidades que os demais e deverão fazer as suas consultas de rotina normal como os portadores de qualquer outra doença prolongada ou crónicas. Para o Millennium bim, o estado de seropositividade não será causa de rescisão de contrato. Um Colaborador infectado não constitui nenhum perigo para a saúde dos colegas. Por outro lado, qualquer acto ou manifestação de discriminação por parte de colegas pode ser passível de processo disciplinar.

- **Gabinete de Assuntos Sociais** - destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais, este Gabinete presta apoio psicológico e jurídico sempre que são detectadas situações em que é necessário intervir.

Seguro de Acidentes de Trabalho

Uma apólice de acidentes de trabalho que garante toda a assistência médica necessária em caso de acidente de trabalho é um benefício para todos os Colaboradores do Millennium bim e da Seguradora Internacional de Moçambique, no exercício das suas funções cessando imediatamente após rescisão contratual.

Plano de Seguros

Todos os Colaboradores usufruem de um seguro de funeral com cobertura no valor de 10.000,00Mt, assim como um desconto de 10%, em todos os contractos de seguro efectuados na Millennium seguros, para Colaboradores no activo.

CRÉDITO A COLABORADORES

Os Colaboradores têm acesso a crédito com taxas bonificadas para empréstimos à habitação e fins sociais, o que tem permitido promover o seu bem-estar social e melhorar padrões de qualidade de

vida. O crédito é concedido respeitando os princípios de análise de risco de crédito instituídos nas normas do Banco. Em 2014, 918 novos créditos foram concedidos a Colaboradores.

O Millennium bim promove o estabelecido na Regulamentação Colectiva acordada com os Sindicatos do sector bancário ao conceder aos Colaboradores e suas famílias crédito em condições especiais.

OUTRAS REGALIAS

Balcão de Colaboradores

Com vista à criação de um espaço dedicado a atendimento a Colaboradores, em 2014 e com a mudança para a nova sede o Millennium bim criou um espaço agradável, com atendimento personalizado, permitindo assim que os Colaboradores possam, em local apropriado para o efeito, efectuar a gestão das suas contas.

Acordos com entidades externas

Na vertente social, o Millennium bim efectuou vários acordos com entidades externas, desde papelarias, livrarias, centro de desporto, lojas de roupa, hotéis, etc, que permitem a atribuição de um desconto, ou redução de tarifas em determinados produtos e serviços.

3.3 – RIGOR E TRANSPARÊNCIA

3.3.1 - ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

A opinião positiva que o Cliente tem do seu Banco, é a resposta ao tratamento qualificado e à qualidade dos produtos e serviços que lhe são oferecidos, os quais dependem da funcionalidade interna das leis e normativas pelas quais a Instituição se rege.

O Millennium bim tem instituído um conjunto de códigos e princípios internos, que considera essenciais para o desenvolvimento da sua actividade. Através do Código Deontológico, do Regulamento Interno do Banco, do Manual de *Compliance*, entre outros, o Banco define as regras e os princípios que o leva a implementar uma política de rigor e transparência, para o regular funcionamento da instituição.

No plano interno, e porque o cumprimento das normas depende de cada Colaborador, o banco fomenta uma cultura de responsabilidade suportada em mecanismos de divulgação de informação,

formação e monitorização, que garanta o estrito cumprimento das regras de conduta definidas no seu desempenho profissional.

3.3.2 – QUALIDADE NO SERVIÇO

A qualidade constitui um factor que distingue as organizações nos sectores e mercados em que actuam. O Millennium bim pauta a sua actuação por uma política assente na qualidade do serviço como factor determinante para sustentar vantagens a longo prazo.

A qualidade do serviço é assegurada pela implementação contínua de iniciativas que contribuem para um maior rigor e controlo da execução, procurando incessantemente uma melhoria contínua no relacionamento com o Cliente e no desenvolvimento de uma relação a longo prazo.

Para tal, o Millennium bim, assenta a sua estratégia de melhorar os níveis de qualidade, em 3 vertentes:

i) Ouvir e compreender os Clientes e os Colaboradores identificando, contínua e articuladamente, as fontes de satisfação e aspectos a melhorar, ii) - Medir e implementar, acompanhando as *performances* e definindo as métricas que assegurem o cumprimento de níveis de serviço e programas de excelência e iii)- Melhorar e inovar, estabelecendo metas ambiciosas, mas atingíveis, que permitam desenvolver soluções operativas e de sistemas num caminho de melhoria contínua e inovação permanente.

Ainda, a realização de inquéritos, entrevistas e a figura do Cliente Mistério, são algumas das medidas tomadas, para conhecer a opinião de quem é consumidor dos serviços Millennium bim, e deste modo garantir que os processos operativos e de negócio funcionam com eficiência, mas sempre possíveis de serem melhorados, procurando sempre uma melhoria contínua no serviço prestado ao Cliente.

3.3.3 – COMPLIANCE OFFICE

O *Compliance* Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium Seguros cumpram a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a actividade do Banco de forma a evitar o risco de as instituições incorrerem em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional, decorrente do incumprimento das leis, códigos de conduta e regras de “boas práticas” negociais e deveres a que se encontram sujeitas.

A legislação, as normas transversais do Grupo Financeiro – que o banco se insere - e as boas práticas internacionais da indústria bancária e de seguros são transcritas para os normativos, sob forma de

Ordens de Serviços e Normas de Procedimentos internos, e encontram-se disponibilizados na intranet para consulta dos Colaboradores.

A actividade de *Compliance* é conduzida dentro dos padrões internacionais, onde se destaca a Lei sobre branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e o Aviso do Banco Central que estabelece as Directrizes de Gestão de Risco, evidenciando-se neste caso, os riscos de *Compliance* e reputacional. A monitorização e filtragem de transacções suspeitas de branqueamento de capitais são asseguradas por uma aplicação informática que processa as operações contra listas de entidades internacionalmente banidas – listas distribuídas a nível do Grupo.

Todos os Colaboradores afectos à rede comercial e aos serviços centrais relevantes são formados em matérias de prevenção e detecção de operações suspeitas de branqueamento e são sujeitos regularmente a programas de *refreshment*.

Em 2014, 168 Colaboradores receberam formação relativamente a matérias relacionadas com Compliance.

3.3.4 – GESTÃO DE RISCOS

O *Risk Office* é a Direcção do Banco responsável pela avaliação, gestão e controlo dos riscos assumidos pelo Millennium bim, o que pressupõe a medição, acompanhamento e controlo da natureza e da extensão da exposição do Banco aos riscos decorrentes da sua actividade. É também da responsabilidade do *Risk Office* o controlo da adequação dos níveis de fundos próprios do Banco face aos níveis de risco incorridos, nomeadamente o Risco de Mercado (de taxa de juro e de taxa de câmbio), o Risco de Liquidez, o Risco de Crédito e o Risco Operacional. É também, sua missão identificar e propor medidas que permitam mitigar o nível de riscos incorridos.

Destaca-se o papel relevante de todos os Colaboradores do Millennium bim no processo de gestão, controlo e mitigação de riscos nas áreas em que se encontram afectos (áreas de negócio e funcionais de apoio ao negócio), através do reconhecimento alargado e consciencialização generalizada dos mesmos, sobre esta matéria. O processo de revisão e identificação contínua de oportunidades de melhoria dos processos operativos e de negócio, materializado através do envolvimento directo dos Colaboradores, dos *Process Owners* e *Process Managers* do Banco, é parte integrante do conjunto de tarefas a que se refere este ponto.

O modelo de risco do Millennium bim, bem como as diversas quantificações relativas à gestão de riscos são apresentados detalhadamente no Relatório e Contas de 2014, no capítulo referente à Gestão de Risco.

3.3.5 – AUDITORIA

A auditoria interna é uma componente do sistema de controlo interno do Millennium bim cuja missão é fornecer uma avaliação independente objectiva e de consultoria de todas as actividades do Millennium bim com o objectivo de acrescentar valor, melhorar a eficiência operacional, a gestão do risco e o sistema de controlo interno. Assegura que o Banco e a Seguradora cumpram os seus objectivos, através da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação da eficácia dos processos de gestão do risco, bem como dos processos do controlo interno e de governação.

Como atribuições de ordem geral compete à Direcção de Auditoria:

- Desenvolver actividades de prevenção, detecção e controlo de fraudes;
- Examinar e avaliar a eficiência e eficácia do sistema de controlo interno das operações e actividades;
- Examinar a aplicação e a eficácia dos procedimentos da gestão do risco e as metodologias de avaliação do risco das operações e actividades;
- Examinar os sistemas de informação financeira e de gestão, incluindo os sistemas electrónicos de informação;
- Examinar a exactidão e a confiança dos registos contábeis e dos relatórios financeiros;
- Testar os procedimentos de controlo interno específico das várias áreas de negócio e de suporte do Millennium bim e da Millennium seguros, assim como proceder às devidas recomendações de melhoria;
- Avaliar a adesão aos requisitos regulamentares, legais e de supervisão como também as políticas e procedimentos aprovados;
- Emitir pareceres prévios sobre os manuais e normas de procedimentos;
- Avaliar a eficácia das políticas e procedimentos implementados e fornecer recomendações para a sua melhoria;
- Identificar oportunidades de redução de custos e fornecer recomendações para melhorar a eficiência dos custos;
- Avaliar se os recursos estão sendo obtidos de forma económica, usados de forma eficiente e guardados adequadamente;
- Levar a cabo processos de investigação recomendados pelo Comité de Auditoria, Conselho de Administração ou Comissão Executiva;
- Interagir com auditores externos, outros órgãos de auditoria e comunidades de auditoria.

As principais recomendações reportadas nos relatórios são analisadas pelo Comité de Auditoria, um órgão de decisão e que se reúne numa base semestral, a quem compete a definição das linhas de

orientação estratégica das funções de auditoria interna, a apreciação de matérias de auditoria mais relevantes em cada momento e a partilha de experiências entre as diversas instituições do Grupo Millennium bim.

COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2014



Capítulo 4 - COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

4.1 – MILLENNIUM BIM SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

O Millennium bim encara a responsabilidade social como uma questão de atitude, onde o conceito de retorno à sociedade está na sua génese. O Banco incorporou este tema nas suas estratégias, princípios, práticas e normas de conduta que potenciam e enriquecem as relações com Colaboradores, Clientes, Accionistas e Fornecedores e que beneficiam toda a comunidade através do exercício de acções e desenvolvimento económico.

Em 2014, através da sua política de atribuição de patrocínios, o Banco abrangeu muitas instituições e organismos que actuam em diversos sectores da sociedade e que com o trabalho que realizam junto da população, comprovam a sua credibilidade e capacidade de actuação, em áreas como a educação, cultura, desporto e acção social.

A conservação do ambiente e a sua preservação é um assunto que tem merecido destaque nas acções desenvolvidas pelo Millennium bim. No quotidiano da empresa tem havido um esforço em inserir boas práticas de gestão ambiental, e a nível de educação ambiental o Banco tem apoiado e desenvolvido projectos que trabalham para a consciencialização das comunidades locais sobre a problemática ambiental e que implementam projectos com o propósito de preservar o meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida das pessoas. A educação ambiental junto de escolas tem sido uma aposta forte nos projectos de responsabilidade social do Banco.

A existência do Mais Moçambique pra Mim é a prova de que o Millennium Bim pretende ter uma responsabilidade social planeada, coerente e concretizante, assumindo, deste modo uma postura de compromisso social, onde o desenvolvimento dos seus projectos melhoram, efectivamente, a qualidade de vida das populações, não se tratando simplesmente de uma acção de filantropia.

4.1.1 – PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM



Criado em 2006, o programa de Responsabilidade Social - Mais Moçambique pra Mim expressa o posicionamento que o Banco tem de compromisso para com a comunidade.

Com o objectivo de desenvolver projectos estruturantes e de abrangência nacional, que contribuam para o crescimento da economia do país e que reforcem não só o seu tecido empresarial mas também as condições de vida das populações, tem sido constante a aposta no capital humano, com a realização de projectos que proporcionem condições para que as comunidades possam realizar e objectivar projectos futuros.

Actuando na área do desporto, educação, saúde, cultura e desenvolvimento comunitário, o Mais Moçambique pra Mim, tem desenvolvido projectos de norte a sul do país em parceria com entidades locais, quer da sociedade civil, quer governamentais.

DESPORTO

No campo do desporto, o Millennium bim acredita que os projectos direccionados para a formação e prática desportiva ajudam a preparar as crianças para os seus desafios futuros, a adquirirem princípios fundamentais para o seu desenvolvimento como homens e mulheres. A aposta no desporto, é o acreditar que através da prática de diversas modalidades desportivas se consegue transmitir valores e princípios estruturantes no crescimento dos jovens moçambicanos, assim como alertar a população em geral para a importância da actividade física e a necessidade de ter um estilo de vida saudável.

Torneio Mini basquete Millennium bim

Cumprindo a sua 9.ª edição, o Torneio Mini basquete Millennium bim foi uma vez mais o dinamizador e aglutinador das várias iniciativas de mini basquete realizadas nas províncias do país, onde este evento desportivo já chegou.

Em 2014, a competição envolveu cerca de 2.000 atletas, mais 400 que na edição anterior, onde durante 8 semanas rapazes e raparigas com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos, tiveram a oportunidade de viver e partilhar experiências únicas através da prática desportiva.

Oriundas de escolas, bairros e clubes das cidades de Maputo, Tete, Quelimane, Matola, Nacala, Nampula, Chimoio, Xai-Xai e Beira, estas crianças, puderam partilhar com treinadores, monitores e professores uma experiência de vida única que promove princípios essenciais e estruturadores na sua formação.

A edição deste ano ficou marcado pelo apoio e presença da Selecção Nacional de Basquetebol. Numa altura em que se preparava para disputar o Campeonato do Mundo na Turquia, a Selecção Nacional de Basquetebol Feminino não quis deixar de estar presente em alguns jogos dando oportunidade às crianças de aprender e partilhar experiências, um momento que certamente ficou para sempre nas suas memórias.

Sabendo da importância que a formação tem para o crescimento destes atletas, o Seleccionador Nacional, Nazir Salé, contribuiu com o seu conhecimento e experiência, ministrando palestras de formação a monitores e árbitros nas diversas províncias que entraram nesta competição.

A presença das representantes, ao mais alto nível, do basquetebol feminino moçambicano, e do seu Treinador neste evento desportivo, foi o reconhecimento do papel que esta prova desempenha na formação das camadas jovens produzindo novos talentos para a modalidade.

O Torneio Mini basquete Millennium bim tem demonstrado que tem sido uma verdadeira escola de talentos de onde já saíram grandes atletas. Prova disso é a presença massiva de atletas que iniciaram o seu percurso desportivo no Torneio Mini basquete e que hoje desempenham importantes funções nos seus clubes e nas selecções sub-16 e sub-18 e principal.

A realização deste evento desportivo contou com o apoio inestimável dos seus parceiros, numa forte aposta de todos os envolvidos em fazer do desporto um veículo de transmissão de valores e princípios estruturantes para os jovens Moçambicanos. Em 2014, o projecto contou com o apoio de todos os Clubes e Escolas que serviram de palco a este grande evento desportivo, da Federação Moçambicana de Basquetebol, através do Comité Moçambicano de Mini Basquete, do Clube Ferroviário de Maputo, da Tropigália e da transportadora RHENUSTORA TR logístic.

A Seguradora Ímpar foi uma vez mais a responsável por garantir o seguro a todas as crianças que durante as 8 semanas participaram no torneio, assim como a presença em todos os campos de um massagista para assistir os jovens atletas durante os jogos. Ainda, com o objectivo de disseminar a prática deste desporto, ofereceu a cada criança participante uma bola de Mini basquete, contribuindo deste modo para a massificação do basquete e para o melhoramento do desporto escolar.

Com uma forte componente social a formar a matriz do projecto, o Torneio Mini Basquete Millennium bim, aposta na formação de um vasto número de crianças, das equipas técnicas e dos monitores envolvidos. Tem sido desempenhado um papel fundamental na revitalização da modalidade apoiando os clubes e associações com oferta de equipamentos e recuperando recintos desportivos. É também objectivo deste projecto difundir os valores do desporto, através da criação de condições para o desenvolvimento de novos grupos escolares e clubes da modalidade, levando deste modo, a prática deste desporto ao maior número de crianças.

Esta prova conquistou, ao longo dos anos, um lugar de destaque no calendário desportivo nacional e da modalidade em particular. O Millennium bim tem desempenhado um papel fundamental na

promoção da modalidade assumindo o compromisso por desenvolver e impulsionar o desporto nas camadas mais jovens.



Mais Desporto para todos

Em 2014, mais 10 escolas a nível nacional, foram abrangidas por este projecto que pretende contribuir para o desenvolvimento do desporto escolar. O equipamento desportivo oferecido permite que a escola possa leccionar a disciplina de educação física, proporcionando aos seus alunos a oportunidade de frequentar uma disciplina obrigatória no currículo escolar.



EDUCAÇÃO

Na área da educação, o Mais Moçambique pra Mim aposta em projectos que visam sensibilizar e incutir nos mais jovens o seu sentido de responsabilidade enquanto cidadãos. É por isso que os projectos realizados nesta área são dirigidos a alunos de escolas primárias e secundárias, para que desde cedo sejam abordados e trabalhados temas que despertam nos mais jovens a importância do seu comportamento para a harmonia da sociedade.

Uma Cidade Limpa Pra Mim – Recicla e Ganha

O projecto Uma Cidade Limpa pra Mim – Recicla e Ganha, que teve o seu início em 2007 e que já contou com a participação de mais de 11 000 alunos de escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo, Matola, Tete e Vilanculos, tem como objectivo promover a sensibilização dos jovens e da população em geral para a importância do seu comportamento na redução do lixo urbano.

Em 2014, o projecto passou a designar-se de Uma Cidade limpa pra Mim - Recicla e Ganha, onde foi introduzida uma nova vertente: uma aposta mais direccionada para a temática da reciclagem, e para a importância que esta tem para a limpeza da cidade.

Com a introdução do novo conceito, o projecto passou a ter uma maior dimensão de continuidade no tempo, uma vez que passou a acontecer diariamente na vida dos alunos, tornando-se um projecto de cidadania, que exalta a força do trabalho em conjunto, mostrando que a alteração dos seus hábitos para com o tratamento do lixo melhora, por um lado o ambiente, e por outro as condições da sua escola.

Nas escolas que participaram do projecto, foram criados Clubes do Ambiente, dinamizados por técnicos da AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, um espaço onde alunos e professores debateram temas alusivos ao meio ambiente e onde para além de se falar sobre a importância da valorização e da conservação dos espaços públicos através do cultivo de hábitos de higiene e de limpeza, também se fez a correcta triagem do lixo, sendo que o papel, latas e plásticos foram tratados e reciclados.

Em cada um destes estabelecimentos de ensino, foi criada uma Estação de Reciclagem, um local onde alunos e professores depositaram o lixo, que depois foi pesado e recolhido pelo camião que faz a ronda pelas várias escolas.

Em 2014 participaram 14 escolas primárias, das quais 10 da Cidade de Maputo e 4 da cidade de Vilanculos. De Maputo: Escola Primária do Maxaquene, Escola Primária 16 de Junho, Escola Primária Maxaquene Khovo, Escola Primária 3 de Fevereiro, Escola Primária 7 de Setembro, Escola Primária Alto Maé, Escola Primária Felipe Samuel Magaia, Colégio Arco Iris, Colégio Nyamunda e a Escola Primária A Luta Continua. De Vilanculos, participaram: a Escola Primária Completa de Gamela, a Escola Primária Completa do Aeroporto, a Escola Primária de Vilanculos Sede e a Escola Primária Completa Acácio Guambe.

No final do ano lectivo Alunos e professores das escolas participantes juntaram-se em Maputo para conhecer os resultados do concurso e partilharem as experiências vividas durante o período em que decorreu a fase piloto do projecto. Foi nesta altura que se conheceu a escola que mais lixo reciclável juntou.

Respondendo ao desafio lançado pelo projecto, as escolas recolheram o máximo de lixo reciclável, sendo que a Escola Primária A Luta Continua foi aquela que mais lixo juntou, foi por isso a Grande Vencedora de 2014.

Todas as Escolas participantes foram premiadas com material de desporto para a prática da disciplina de Educação Física nas suas escolas, e a Escola Vencedora foi premiada com o espaço “Clube de Ambiente: Uma Cidade limpa pra Mim - Recicla e Ganha”, um espaço adequado para o trabalho que

o Clube do Ambiente vai realizar nas suas escolas - uma sala propícia ao trabalho e planificação das actividades a desenvolver no âmbito da reciclagem.

A marcar o encerramento da edição 2014, os alunos e professores das escolas participantes juntaram-se nos Paços do Município para montar e decorar a Árvore de Natal da Cidade, feita com material reciclável (cerca de 3.000 garrafas de plástico). Esta iniciativa teve a particularidade de usar os materiais recolhidos e reciclados pelos alunos que frequentaram os Clubes do Ambiente.

Esta acção contou com a participação especial das crianças da Casa do Gaiato, que embora não estando abrangidas pelo projecto realizado nas escolas, fizeram as decorações que acompanharam a árvore de natal. Tiveram, ainda, a oportunidade de receber na sua casa técnicos da Associação Moçambicana de Reciclagem que durante um dia ministraram um workshop sobre o reaproveitamento de resíduos sólidos.

Este foi um dia inesquecível para todas estas crianças que depois de fazerem a decoração dos Paços do Município, tiveram a oportunidade de visitar o Edifício Sede do Conselho Municipal, e ainda em nome do projecto oferecer material de limpeza ao departamento de salubridade do município de Maputo, uma oferta que visa apoiar os trabalhos de limpeza e conservação dos espaços públicos realizados pelo município.

Esta é mais uma aposta do Millennium bim na educação ambiental, onde através da sensibilização dos jovens e da população em geral para a importância do seu comportamento na redução do lixo urbano, se pretende mostrar que juntos se pode fazer a diferença, contribuindo para um futuro Mais Para Todos.



Campanha de Segurança Rodoviária

A Campanha de Prevenção Rodoviária abrangeu mais 20 escolas das cidades de Maputo e Matola, onde num ambiente de grande interactividade, alunos, professores e agentes da Polícia de Trânsito abordaram assuntos relacionados com a prevenção rodoviária e com situações que as crianças vivem diariamente.

Este projecto tem como grande impulsionador a Seguradora ÍMPAR, em parceria com o programa de responsabilidade social do Millennium bim “Mais Moçambique pra Mim”, a Polícia da República de Moçambique (PRM) – Departamento de Trânsito do Comando Geral da Polícia e a INATTER.

As palestras que são dadas pelos agentes destacados da Polícia de Trânsito contribuem para uma maior sensibilização dos mais novos, no que respeita à necessidade de uma atitude e comportamento responsável nas estradas, assim como na aquisição de um maior conhecimento das responsabilidades e deveres dos automobilistas e dos pedestres. Foi dada uma atenção especial aos alunos mais velhos, os quais foram instruídos especificamente para que possam ajudar os mais novos a atravessar a estrada, nos horários de entrada e saída.

As Escolas participantes em 2014 foram: a Escola Primária Guaza Muthini, a Escola Primária de Marracuene, a Escola Comunitária Sagrada Família, a Colégio Abubakar Sidik Vive, a Escola Anglicana São Estevão 7, a Escola Primária Completa da Liberdade, a Escola Primária do Sikwama, a Escola Completa do Tunduro, a Escola Primária Completa de Malhampsene, a Escola Primária do Tchumene, a Escola Primária Lingamo, a Escola Primária Completa 30 de Janeiro, a Externato Cantinho do Céu, a Externato 03 de Maio, a Escola Primária Completa Unidade 18, a Escola Primária Completa 25 de Junho, a Escola Primária Amílcar Cabral, a Escola Primária Be-a-Ba, a Escola Primária Completa IV Congresso e a Escola Comunitária Imaculada Conceição.



Olimpíadas Bancárias Millennium bim

Com o objectivo de introduzir no quotidiano dos mais novos conceitos bancários e de gestão de finanças pessoais, as Olimpíadas bancárias pretendem contribuir para uma geração mais informada e consciente sobre as escolhas que devem ter a nível financeiro. Este projecto, permite ainda elevar o nível de conhecimentos financeiros, junto da população em idade escolar, através da criação de momentos propícios para a discussão e apresentação de dúvidas e sugestões relativamente aos temas abordados.

Através da realização de um concurso, constituído por várias fases eliminatórias, chegam à final os 20 alunos que entre os 400 participantes que realizaram a prova escrita, obtiveram os melhores resultados.

Estes alunos, tiveram ainda a oportunidade de participar num workshop sobre empreendedorismo, onde responderam ao desafio de desenvolver um projecto, denominado, “Uma ideia para Maputo”.

Participaram neste projecto de literacia financeira, 10 novas escolas secundárias das cidades de Maputo e Matola, sagrando-se como vencedora a Escola Secundária da Matola (Matola), seguindo-se a Escola Secundária Eduardo Mondlane Xitlango (Maputo) e a Escola Secundária Josina Machel (Maputo) que ocuparam, respectivamente, o 2.º e 3.º lugar na prova. As três escolas vencedoras foram premiadas com o espaço “Mais Conhecimento para Todos”, um lugar apropriado para o estudo onde o mobiliário, os computadores e os livros oferecidos criam um local adequado para o estudo e pesquisa

dos temas abordados nestas Olimpíadas. Os alunos receberam também diversos prémios, entre os quais aberturas de conta no Millennium bim.

Os mais de 1600 alunos que já participaram neste projecto de literacia financeira experienciaram várias situações onde são desafiados a mostrarem o conhecimento adquirido com a sua participação neste projecto de educação financeira.



Dia Mundial da Poupança

Inserido nas actividades impulsionadas pelo Banco de Moçambique no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, o Millennium bim realizou um conjunto de actividades de carácter pedagógico que foram implementadas em algumas escolas e balcões do Banco, com o objectivo de sensibilizar e inculcar nas crianças, jovens e adultos, uma tomada de consciência para a importância de Poupar.

Acreditando no papel fundamental que os professores exercem junto dos mais novos, foi organizado um encontro entre docentes e técnicos do Millennium bim, com o objectivo de criar um grupo de trabalho para discutir, planificar e delinear a estratégia de implementação das temáticas financeiras, capacitando estes profissionais de educação de ferramentas e conhecimento para a implementação de projectos de literacia financeira nas suas escolas. Para os alunos, além dos diversos workshops e palestras, e no sentido de garantir uma participação mais efectiva dos mesmos, foi também lançado um concurso onde foram desafiados a escrever uma frase sobre o tema da poupança. As melhores frases de cada escola foram seleccionadas por um júri e expostas nas escolas. Os alunos foram premiados com material escolar.

No sentido de reforçar as mensagens transmitidas nas escolas e ao mesmo tempo dar a conhecer a Clientes e não Clientes a importância de poupar, o Millennium bim decorou os seus balcões com cartazes alusivos à Campanha. No interior do balcão foram distribuídos folhetos alusivos ao dia da Poupança. A acção decorreu durante 2 semanas, tendo terminado a 31 de Outubro, data em que se comemora o Dia Internacional da Poupança.

Com a realização de acções de literacia financeira, junto dos mais jovens, pretende-se contribuir para a educação e formação dos jovens moçambicanos através da introdução de conceitos bancários e de gestão de finanças pessoais que promovam a sua inclusão financeira na sociedade.



Escola Millennium - ADPP

O Millennium bim estabeleceu, uma parceria com a ADPP – Ajuda de Desenvolvimento de Povo para Povo – Cidadela das Crianças, tendo como objectivos principais apoiar o ensino escolar e incentivar o empreendedorismo, melhorando a actividade de formação profissional ministradas por esta instituição. Esta iniciativa pretende, assim, dotar por um lado os jovens estudantes de mais conhecimentos e por outro apoiar o desenvolvimento de uma actividade que vai permitir uma gestão mais sustentável da Instituição.

Iniciado em 2013, esta parceria começou por melhorar as condições de aprendizagem do curso de costura, onde os alunos tiveram a oportunidade de iniciar os seus conhecimentos nesta arte. Este ano, a grande novidade foi a abertura da sala de carpintaria, onde o projecto ofereceu os materiais necessários para o desenvolvimento das aulas de formação profissional.



Azgozito

Inserido na 4.ª edição do Festival AZGO, o projecto AZGOZITO é destinado ao segmento crianças, e tem como objectivo enriquecer o currículo escolar dos alunos participantes e proporcionar novas competências no que concerne à música.

As crianças assumiram o papel de verdadeiros “artistas” em diversos workshops de música, produção de livros, reciclagem e pintura onde puderam partilhar experiências sobre música com alguns dos artistas que actuaram no Festival, criarem os seus próprios livros e objectos a partir de material reciclado, e ainda aprender técnicas de pintura ministradas por pintores consagrados moçambicanos, numa parceria com o Núcleo de Arte.



CERCI Maputo

A Associação Nacional para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, criada em 2002, é uma organização sem fins lucrativos, especificada para o ensino de crianças e jovens adultos com deficiências de desenvolvimento, que tem como objectivo promover a igualdade e a inclusão destas crianças, dotando-as de conhecimentos que lhes permitam ganhar independência e posterior integração na sociedade.

O Millennium bim contribuiu financeiramente para a construção de instalações adequadas e compra de equipamento daquela que será a nova escola da CERCI.

SAÚDE

O contributo na área da saúde traduz-se no apoio à execução de projectos que possam proporcionar uma maior qualidade do sistema de saúde moçambicano, quer seja através de projectos de longa duração, quer seja respondendo a solicitações de intervenção imediata.

Capacitação do Hospital Central de Maputo

O Millennium bim, a Fundação Millennium BCP, a Fundação Calouste Gulbenkian o Camões-Instituto de Cooperação e da Língua I.P., assinaram um protocolo que visa apoiar o tratamento de doentes oncológicos do Hospital Central de Maputo.

O protocolo “Atenção integrada ao doente oncológico - Reforço da capacidade institucional do Hospital Central de Maputo”, consiste em contribuir para a melhoria dos cuidados integrados ao doente oncológico no Hospital Central de Maputo, unidade de referência nacional, através da melhoria do rastreio, diagnóstico, tratamento e registo das doenças oncológicas, numa acção concertada com várias instituições portuguesas.

Este projecto decorrerá até 2016 e prevê a intervenção em sete serviços do Hospital Central de Maputo: Oncologia, Anatomia Patológica (responsável pelo diagnóstico anatomopatológico de toda a

zona sul do país), Radiologia, Unidade da Dor, Anestesiologia, Farmácia e Patologia Clínica (Laboratório de análises clínicas e Banco de Sangue).



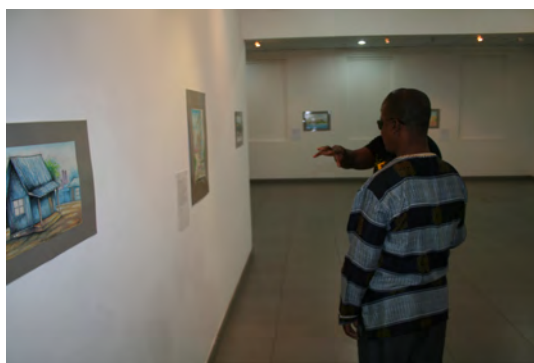
CULTURA

Ter acesso à cultura é fundamental para o crescimento do ser humano. Esta tem sido uma das áreas de intervenção do Banco e que representa um claro compromisso de apoio ao desenvolvimento das artes e cultura moçambicanas.

Núcleo de Arte

O Núcleo de Arte é um espaço onde se encontram personalidades do mundo da arte e da cultura moçambicana, um espaço onde se trocam experiências de várias expressões artísticas e que tem servido de escola aos mais prestigiados artistas moçambicanos.

Em 2013 o Millennium bim tornou-se Mecenas exclusivo do Núcleo de Arte, reabilitando o espaço de exposições ficando mais moderno e com melhores condições para acolher e promover obras de artistas plásticos moçambicanos. Em 2014, o Mais Moçambique pra Mim contribuiu para o apoio e promoção das várias manifestações de criação artísticas que foram trabalhadas e expostas no Núcleo de Arte.



DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

O desenvolvimento comunitário é outro dos grandes focos de intervenção do Millennium bim, onde os apoios contínuos atribuídos a instituições de cariz social, escolas e comunidades nas várias províncias do país, têm como objectivo contribuir para uma melhor qualidade de vida das pessoas e para o desenvolvimento social do país.

Parceria com a AMOR - Projecto de Reciclagem

Pelo 5º ano consecutivo, o Millennium bim foi o principal parceiro da AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem. Este projecto, referênciando o que diz respeito à reciclagem e reaproveitamento de resíduos sólidos, trata da recolha selectiva do lixo urbano, actuando de duas formas:

- Através de um serviço gratuito porta-a-porta, os colectores da AMOR, efectuem a recolha de resíduos recicláveis (papel, papelão, plásticos e latas) em casas particulares e empresas ;
- Através dos 9 Ecopontos - centros de compra de materiais recicláveis - onde as pessoas depositam o lixo alvo de reciclagem.

O desenvolvimento deste projecto tem contribuído para a redução da carga de gestão de lixo por parte dos Municípios das cidades de Maputo e Matola, assim como o aumento da vida útil das lixeiras. São cerca de 120 toneladas de resíduos por mês, o que representa uma poupança significativa de recursos naturais e de CO2 emitido.

Apoio a Instituições

Muitas foram as Instituições que de Norte a sul do país receberam apoio do Millennium bim. O apoio contínuo e regular a estas instituições acontece, porque o Banco acredita e partilha dos mesmos valores, sendo que este apoio institucional se traduziu na oferta de artigos alimentares, artigos escolares, roupas e brinquedos, abrangendo mais de 2500 crianças.

Millennium bim Responsável – Projecto de Voluntariado Empresarial

O compromisso de ser um agente activo no desenvolvimento social de Moçambique, também é assumido pelos Colaboradores do Millennium bim que, através do projecto Millennium bim Responsável, participam em acções de interesse social e comunitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da população. Este projecto tem sido um exemplo da atitude solidária, cívica e altruísta dos Colaboradores do Millennium bim.

- **Casa do Gaiato – Boane**

A Casa do Gaiato foi a instituição escolhida, onde cerca de 600 pessoas, entre Colaboradores do Millennium bim, Seguradora Internacional de Moçambique, e seus respectivos familiares, residentes da Casa do Gaiato e crianças pertencentes à Comunidade envolvente, participaram numa grande acção de voluntariado.

Na agenda do dia, muitas foram as actividades que se realizaram: reabilitação de infra-estruturas, criação de novas áreas de interacção e desenvolvimento psicossocial dos jovens residentes e doação de 400 pintos para o repovoamento do aviário existente e respectiva ração. Em simultâneo, o Millennium bim ofereceu às crianças da Casa do Gaiato e àquelas que moram nas comunidades circunvizinhas, a oportunidade de fazerem o seu Bilhete de Identidade.

Construção de Fontanários

O Millennium bim inaugurou mais três fontanários que vão garantir o abastecimento de água com qualidade às comunidades dos distritos de Buzi, Furancungo e Mandimba, nas províncias de Sofala, Tete e Niassa respectivamente.

Estes fontanários vêm contribuir de forma efectiva para a melhoria das condições de vida das populações, as quais tinham de percorrer vários quilómetros à procura de água. Foi ainda oferecido à comunidade recipientes adequados para o transporte e conservação da água, desenvolvendo esforços de forma a garantir “Mais Água para Todos”.

4.1.2 – PATROCÍNIOS

O Millennium bim tem uma política de atribuição de patrocínios, a instituições e entidades que com o trabalho que realizam comprovam a sua credibilidade e capacidade de actuação em prol do desenvolvimento social.

Associado ao seu forte posicionamento “Mais Para Todos”, em 2014 o Millennium bim manteve uma estratégia de patrocínios baseada em 4 pilares fundamentais: Educação, Cultura, Desporto e Desenvolvimento Económico.

DESPORTO

Seleção de Basquete Feminino (escalão sénior)

Sendo o basquete o desporto colectivo eleito pelo Millennium bim como estruturante quer no âmbito da responsabilidade social, quer na área de patrocínios, e dando continuidade ao apoio oferecido no Afrobasket 2013 onde Moçambique alcançou, pela 1.ª vez na história, a classificação para um Mundial da modalidade, o Banco apoiou a participação da selecção feminina de basquetebol no Campeonato Mundial na Turquia realizado em Setembro.

Grupo Desportivo de Maputo

Dando continuidade a uma relação de 12 anos, e sendo esta Instituição Desportiva uma referência em Moçambique, ligado a muitas das conquistas nacionais e internacionais, o apoio do Millennium bim manteve-se em 2014, dirigido às camadas de formação e escalões seniores das principais modalidades do clube, nomeadamente: futebol, basquetebol e hóquei.

Clube de Desportos do Maxaquene

Conhecido como a Catedral do Basquete Moçambicano, o patrocínio concedido ao Clube de Desportos Maxaquene teve como objectivo apoiar o Clube na melhoria e modernização das infra-estruturas do pavilhão de forma a mantê-lo como local de eleição para a prática do desporto.

9.ª Corrida Millennium bim

Sendo o atletismo uma modalidade acompanhada pelo Banco desde 2005, o Millennium bim, em parceria com a Associação Moçambicana de Atletismo e o Sr. Thomas Bonnet, reforça o seu apoio na organização e logística do evento. Realizada em Novembro, esta iniciativa já está integrada no calendário da modalidade, sendo considerada uma referência para atletas e simpatizantes da

modalidade. Este ano a prova contou com a participação de mais de 1200 atletas, entre amadores, federados, nacionais e internacionais.



Meia Maratona Academia Militar “Marechal Samora Moisés Machel”

Integrada nas comemorações do aniversário da “Academia Militar Marechal Samora Moisés Machel”, a légua insere-se no apoio e incentivo do Banco à prática do Atletismo, numa região do país – Nampula - onde o número de iniciativas associadas à prática desportiva é reduzido.

CULTURA

Festival de Música AZGO

Sendo a música uma área da cultura com um papel fundamental na transmissão dos valores culturais do país e tendo este festival uma forte componente familiar, pelo 4.º ano consecutivo o Banco foi um dos grandes patrocinadores desta iniciativa reforçando o seu apoio à cultura.



Festival Jazz Itália-Moçambique

Promovido pela Embaixada da Itália, o festival contou com o apoio do Millennium bim para a promoção de um maior intercâmbio entre músicos italianos e moçambicanos, num estilo musical de grande peso em Moçambique. A 10.ª Edição do Festival decorreu no mês de Outubro e contou com a participação de vários artistas, com destaque para os italianos “Piero Borri & Valentina Bartoli” e “Puglia Jazz Factory” e os grupos moçambicanos “Makazani Muthimu”, “Tanselle” e “Elcides Carlos”.

Festival Turístico-Cultural Cabeça do Velho

Promovido pelo Governo da Província de Manica através da Direcção Provincial de Turismo, o Festival decorreu sob o lema “Manica, paraíso místico por explorar”. Numa região com elevado potencial de desenvolvimento artístico e turístico, o objectivo do apoio do Banco a esta iniciativa foi promover a cultura e o turismo na região enquanto formas relevantes de dinamização da economia local.

Festival M'SAHO

Promovido pela Associação dos Amigos de Zavala em parceria com o Governo do Distrito de Zavala, na Vila de Quissico, o evento contou uma vez mais com o apoio do Banco. O festival realça a importância e relevância da Timbila na cultura moçambicana sendo, este instrumento, considerado obra-prima do património oral e intangível da humanidade, desde 2005.

Festival das Estrelas do Lago Niassa

Promovido pela Direcção do Turismo da Província do Niassa, decorreu no mês de Outubro na Praia de Chuanga, Distrito do Lago. O objectivo do Banco foi apoiar a promoção das potencialidades turísticas e culturais da província.

Homenagem a Paulina Chiziane e Ungulani Ba Ka Khosa

A homenagem foi organizada pela Embaixada de Portugal em Moçambique e apoiada pelo Banco com o objectivo de enaltecer o contributo destas figuras da literatura moçambicana colocando Moçambique no mapa da literatura mundial.

EDUCAÇÃO

ADPP

No âmbito da iniciativa levada a cabo pela Associação de Desenvolvimento de Povo para Povo (ADPP) e com o objectivo de incentivar a partilha de conhecimento e desenvolvimento da educação, o Banco premiou os 3 melhores alunos do Curso Técnico-Profissional de Formação de Professores.

Escola Americana (MayFair)

Com o objectivo de promover a partilha de costumes entre as diversas comunidades existentes na cidade de Maputo através da exposição de artigos de artesanato (na sua maior parte produzidos pelos próprios alunos), divulgação da gastronomia de diversos países, e convívio entre alunos, professores, pais e encarregados de educação, o Millennium bim deu o seu apoio à iniciativa protagonizada pela Escola Americana denominada “Mayfair”.

Escola Americana (Thangalanisa)

Integrado no projecto de intercâmbio cultural entre escolas moçambicanas e a escola americana, esta iniciativa contou com o apoio do Millennium bim com o objectivo de elevar o número de escolas e alunos participantes, e consequentemente a possibilidade de uma maior partilha de conhecimento entre os jovens participantes e corpo docente.

Universidades

No sentido de incentivar e premiar o esforço aplicado pelos estudantes universitários na conclusão, com mérito, dos seus cursos, em 2014 o Millennium bim apoiou as graduações de vários estudantes pertencentes a estabelecimentos de ensino universitário, em diversas regiões do país, nomeadamente:

- ISTP - Instituto Superior Politécnico de Tete;
- ISTAC - Instituto Superior de Tecnologia Alberto Chipande
- UCM – Universidade Católica de Moçambique: 6 Pólos Universitários em Cuamba, Nampula, Pemba, Beira e Quelimane.
- UNIZAMBEZE - Universidade Zambeze;
- UP - Universidade Pedagógica: 6 Pólos Universitários em Montepuez, Nampula, Quelimane, Beira, Maxixe e Maputo



DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

Mozefo

Fórum Económico de Moçambique, esta iniciativa tem como objectivo principal promover a partilha de conhecimento, gerar ideias e definir uma proposta de linhas de acção para assegurar o crescimento sustentado do país. Organizado pelo Grupo Soico, o Millennium bim foi o 1.º Membro Fundador desta iniciativa.

Moztech

Ciente da importância da inovação para o crescimento do país, o Banco patrocinou a Moztech, a 1.ª Feira de Tecnologias de Informação e Comunicação em Moçambique

FACIM

A Facim é a maior feira empresarial do país, promovida anualmente pelo Ministério da Indústria e Comércio, através do IPEX - Instituto para a Promoção de Exportações. Neste evento, apoiado uma vez mais pelo Banco, a tenda Millennium bim – Mais Para Todos, foi o espaço escolhido pelos expositores das províncias para exporem os seus produtos e serviços.



Conferência Corredor de Nacala

Área de grande relevância económica, realizou-se em Outubro, na cidade de Maputo e com o apoio do Millennium bim, uma Conferência Económica e Empresarial sobre o Corredor de Nacala e o carvão.

Feira de Inclusão Financeira

Elevar o índice de inclusão financeira em Moçambique é um dos principais objectivos do Millennium bim. Assim, o Banco apoiou a organização da Feira de Inclusão Financeira na cidade de Chimoio, Província de Manica, no âmbito das celebrações do Dia Mundial da Poupança.

Revista 100 Maiores Empresas de Moçambique

Publicação apoiada pelo Banco, apresenta o estudo desenvolvido pela conceituada empresa KPMG, onde são apresentadas as 100 maiores empresas a operar em Moçambique sendo esta informação um espelho do comportamento da economia no presente ano.

4.1.3 – Ambiente

O tema do ambiente e da sua preservação tem vindo a ganhar cada vez mais importância no quotidiano das pessoas, das empresas e da comunidade em geral.

A conservação do ambiente e a sua preservação é um assunto que envolve toda a Comunidade, incluindo o meio empresarial, e o sector financeiro não é uma excepção. O Millennium bim tem procurado inserir no seu quotidiano boas práticas de gestão ambiental, mas também apoiar e desenvolver projectos que trabalhem para a consciencialização das comunidades locais sobre a problemática ambiental e que implementem projectos com o propósito de preservar o meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Foi por essa razão, que o Millennium bim se tornou o maior financiador da AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, uma associação ambientalista que trabalha na recolha selectiva de lixo urbano. Este é um projecto que tem mostrado ser necessário e prioritário para a mudança da atitude social, no que concerne aos bons hábitos de higiene e preservação do ambiente.

Este projecto de educação ambiental tem contribuído para a redução da carga de gestão de lixo por parte dos Municípios das cidades de Maputo e Matola, assim como o aumento da vida útil das lixeiras. Actualmente, através dos 10 eco-pontos existentes, são reciclados cerca de 120 toneladas de resíduos por mês, entre 2400 a 2600 m³, o que representa uma poupança significativa de recursos naturais e de CO₂ emitido. Os números mostram que para além do projecto estar a contribuir para o melhoramento da gestão do lixo, também se assiste a uma alteração dos hábitos de muitas famílias no que diz respeito à reciclagem e valorização dos resíduos.

O Millennium bim tem feito um esforço para reduzir os impactos ambientais directos resultantes das suas acções. Exemplo disso tem sido o empenho em encontrar alternativas internas para diminuir os gastos com o papel, quer através da diminuição de impressos utilizados nos balcões, quer através da utilização do portal interno para disponibilizar documentos e impressos para os Colaboradores. É também de referir a importância que a adopção do extrato digital veio contribuir para a diminuição do papel utilizado. Ainda, a colocação de mecanismos de controlo da iluminação e dos aparelhos de climatização permitiu racionalizar o consumo excessivo de energia.

No entanto, apesar da sua preocupação em ser um agente interventivo na melhoria do ambiente, o Millennium bim ainda não dispõe de uma política sistematizada e operacional ao nível do tratamento de resíduos, sendo que estes são geridos de modo indiferenciado e recolhidos pelos serviços municipais.

A Instituição tem dado continuidade ao seu compromisso com o Projecto Green IT, cujo objectivo é a concretização de um projecto de educação cívica e ambiental, que pretende materializar, nas suas diversas vertentes o contributo do Sistema de Informática e Tecnologia (IT) para o exercício sustentável das actividades empresariais. Este projecto contempla um conjunto de iniciativas nas áreas de redução de consumos de impressão, energia e dióxido de carbono (CO₂), que incluem também diversas acções de comunicação a serem divulgadas periodicamente.

O Millennium bim tem como objectivo introduzir melhores práticas em gestão ambiental, nomeadamente a nível da eficiência de energia, a nível do consumo de água e seu tratamento e criar um mecanismo para a reciclagem do lixo efectuado diariamente na instituição.

PERSPECTIVAS PARA 2015

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2014



Capítulo 5 – PERSPECTIVAS PARA 2015

Em 2014, o Millennium bim manteve a sua posição de liderança no mercado nacional, consolidando melhorias em todos os indicadores financeiros e de gestão.

Hoje, o Millennium bim é o Banco moçambicano mais premiado e o único no Top 100 dos maiores bancos em África. O objectivo é continuar a subir no ranking, como consequência do reconhecimento de uma gestão proactiva para o desenvolvimento do país, contribuindo para a construção de um futuro baseado numa lógica de sustentabilidade, contando com a participação de todos os Clientes, Accionistas e Colaboradores.

Em 2015, no ano em que o Banco comemora os seus 20 anos de existência, numa história marcada pela liderança e sucesso, mas também pelo prestígio e confiança adquirida no mercado, o objectivo é cimentar a sua posição de referência no sistema financeiro.

Assim, o Banco vai continuar a apostar na implementação da sua estratégia de expansão, na inovação de produtos e serviços tendo sempre como premissa as reais necessidades dos Clientes e da economia moçambicana. Também o aumento dos índices de bancarização da população continua a ser um dos objectivos do Millennium bim, para tal está prevista a expansão da oferta dos seus serviços pela via tradicional, Balcões, mas também pela via dos canais alternativos (ATM, POS e *mobile banking*), permitindo um apoio efectivo e de proximidade junto das populações e ao tecido empresarial nacional.

O enfoque nos Colaboradores, apostando na formação e no desenvolvimento da carreira procurando valorizar a vida pessoal e profissional, o investir na continuação de um programa de responsabilidade social que se pretende que contribua para o desenvolvimento comunitário e a disseminação de boas práticas de gestão, através do apoio a projectos que contribuam para minimizar os impactos ambientais gerados pelo crescimento económico e urbano, são compromissos assumidos e linhas de orientação para o exercício do 20º ano de actividade do Millennium bim.

Em 2015 celebramos **20 anos de pioneirismo, determinação, inovação, ambição e comprometimento** com o país...



DÊ-NOS A SUA OPINIÃO

Este Relatório de Sustentabilidade é o resultado de um trabalho conjunto que agrega o esforço colectivo de diversas áreas do Banco.

O Millennium bim agradece, aos seus Colaboradores e Parceiros, pelas inúmeras contribuições e trabalho realizado em acções desenvolvidas pelo Banco, com especial incidência, nas actividades desenvolvidas no seu programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”.

E porque o Millennium bim quer estar sempre no caminho da excelência, não se acomodando com os resultados alcançados, apresenta este relatório como uma ferramenta de diálogo, onde todos aqueles que o pretendam valorizar o possam fazer com os seus comentários ou sugestões.

Assim, para qualquer tema relacionado com a sustentabilidade do Millennium bim, e em particular com o conteúdo deste relatório, tem disponível o seguinte endereço electrónico:

comunicar@millenniumbim.co.mz

Millennium bim

BIM - Banco Internacional de Moçambique, S. A.

Capital Social: MZN 4.500.000,00

Matricula na Conservatória do Registo de Entidades Legais em Maputo

Com o número 6614

Sede:

Rua dos Desportistas, 873/879

Caixa Postal: 865 Maputo

Maputo, Moçambique

Telefone: (00258) 21351500

www.millenniumbim.co.mz